

21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列

# 秘书实用口才

汪念明 钟卫红 主 编

電子工業出版社·

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

秘书工作需要秘书从业人员具备一定的口语交际能力,保证工作过程中的有效沟通并改善组织及个人的工作形象。本教材从职业行为导向的教育理念出发,针对性地构建了包括秘书说话心理训练、思维训练、有声语言训练、态势语言训练、倾听技巧训练、事务处理训练、人际沟通训练、演讲与辩论训练等几个环节的循序渐进、螺旋上升的口才训练模式。

本教材强调实用性,重秘书口语表达的情境训练设计。适宜高校文秘专业及其他涉及管理与辅助管理工作岗位的专业口才教学之用,也可作为秘书及辅助管理工作人员的工作参考用书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

### 图书在版编目(CIP)数据

秘书实用口才 / 汪念明, 钟卫红主编. —北京: 电子工业出版社, 2009.8

(21 世纪高等职业教育文秘类规划教材·任务驱动与项目导向系列)

ISBN 978-7-121-09125-4

I. 秘… II. ①汪…②钟… III. 秘书—口才学—高等学校: 技术学校—教材 IV. C931.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 104953 号

责任编辑: 赵云峰 王小波

印 刷:

装 订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 13.5 字数: 311.04 千字

印 次: 2009 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 22.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 [zltz@phei.com.cn](mailto:zltz@phei.com.cn), 盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线: (010) 88258888。

# 前 言

近年来，我国高度重视高等职业技术教育，高职教育迎来了空前的发展机遇。各高职院校专业建设、课程体系建设如火如荼。

鉴于秘书工作对秘书人员口语表达能力的实际需求，口才训练课程被许多高校的文秘专业纳入了专业课程体系。但目前，可供高职文秘专业选用的口才教材不多，多数院校仍选用通用口才类教材，内容涉及面广而杂，秘书工作过程中应该注意的口语表达技巧则少有涉及。

本教材在秘书口才针对性上做了些探讨，介绍了秘书在上传下达、左右沟通时运用口语的基本原则和技巧，介绍了提高秘书职业口语表达水平的途径，构建了包括秘书说话基本技能训练、秘书事务处理口才训练、秘书人际沟通口才训练、秘书演讲与辩论口才训练等模块的结构模式。本教材的逻辑构架是：口才基本技能训练——秘书应用口才训练——秘书口才的提高。希望通过训练，培养学生秘书职业的言语行为技能、言语行为美感，养成其人际沟通基本素质。引导学生掌握秘书言语行为的一般规律，使学生了解以利于沟通协调各种关系为核心，从心理、逻辑思维、有声语言、势态语言等方面提高秘书职业口语表达水平的途径，进而启发学生注意秘书工作者的风范。使学生具备在一定的秘书工作场合，选用合适的语言表达方式出色完成秘书工作的基本职业能力。

本教材力求突出职业性、实用性。选用的情景案例大都出自实际的秘书工作；设计的实训环节均在编者课堂训练的基础上改进而来，具备可操作性。

本教材共分三篇九个模块，由汪念明提出编著思路、主编并统稿。钟卫红任第二主编，龙国莲任副主编。担任编写工作的有汪念明（模块一、五、八、九），钟卫红（模块三、四），龙国莲（模块二），张晖文（模块六、七）。龙国莲对模块六、七进行了初步统稿，汪祉君编写了附录部分，全书由张大联、唐小玲审校。

编写过程中，我们参考和引用了大量有关资料，在此谨向参考资料的作者表示敬意和感谢。

为使教材更贴近秘书工作实际，我们对许多企业进行了走访调研，收集到秘书工作的一线案例，得到了有关领导和行业人士的大力支持，编者在此也一并表示感谢。

由于学力有限，经验不足，本教材不免会有疏漏和不足，恳请广大读者提出宝贵意见，以便修订时不断完善。

编 者

二〇〇九年六月

# 目 录

## 基础篇

模块一 秘书口才概述 .....	(1)
第一单元 口才概述 .....	(2)
第二单元 秘书与口才 .....	(11)
第三单元 秘书口才实训方法 .....	(19)
模块二 秘书口才心理与思维训练 .....	(28)
第一单元 秘书口才心理素质训练 .....	(29)
第二单元 秘书口才思维训练 .....	(36)
第三单元 综合训练 .....	(43)
模块三 有声语言技巧训练 .....	(46)
第一单元 语音技巧 .....	(47)
第二单元 语调技巧 .....	(55)
第三单元 综合训练 .....	(64)
模块四 态势语言技巧训练 .....	(67)
第一单元 势态语言概述 .....	(68)
第二单元 表情语 .....	(71)
第三单元 姿态和手势语 .....	(75)
第四单元 综合训练 .....	(82)

## 应用篇

模块五 秘书听话理解及话语传递技巧训练 .....	(84)
第一单元 倾 听 .....	(85)
第二单元 话语理解 .....	(92)
第三单元 话语传递 .....	(99)
第四单元 综合训练 .....	(104)
模块六 秘书日常事务处理口才 .....	(106)
第一单元 公务交际口才 .....	(107)
第二单元 调研与访谈口才 .....	(112)
第三单元 电话交流口才 .....	(116)
第四单元 会议主持口才 .....	(121)
第五单元 综合训练 .....	(124)
模块七 秘书人际沟通口才 .....	(127)

第一单元	秘书与领导沟通的口才 .....	(128)
第二单元	秘书与同事沟通的口才 .....	(137)
第三单元	秘书与下级及客户沟通的口才 .....	(142)
第四单元	综合训练 .....	(146)

提高篇

模块八	演讲 .....	(148)
第一单元	备稿演讲 .....	(149)
第二单元	即兴演讲 .....	(156)
第三单元	综合训练 .....	(164)
模块九	辩论 .....	(166)
第一单元	辩论概述 .....	(167)
第二单元	辩论技巧 .....	(175)
第三单元	综合训练 .....	(184)
附录	.....	(185)
参考文献	.....	(210)

# 模块一

## 秘书口才概述

### 习训目标

---

知识学习目标:

- 了解口才的概念、特点及口才素质的形成
- 掌握秘书口才的原则、要求和基本技巧

能力培养目标:

- 能从自身综合素质入手,提高口语表达技能
- 能按口才训练的方法训练口才,提高口语表达技能

## 第一单元

### 口才概述



#### 情景案例

##### 温家宝总理的“温式讲话风格”

在一次记者招待会上，温家宝引用两位中国伟人的诗句来概括自己“今年和今后的工作”。一句引自毛泽东《忆秦娥娄山关》：“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越”，另一句则引自战国时代楚国爱国诗人屈原的《离骚》：“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。在回答记者关于反腐败问题的提问时，温家宝借用郭沫若著名史论文章《甲申三百年祭》，从“胜利使人骄傲，腐败使新生政权灭亡”的角度，分析了明末李自成农民起义失败的惨痛教训。在回答俄罗斯记者有关中俄关系的提问时，引用了俄罗斯谚语：“是上帝让我们两国成为邻居”，以说明中俄友好合作的必要性和必然性。在谈到台湾问题时，他还回顾了当年满清政府被迫割让台湾给日本的屈辱的《马关条约》。还连续引用台湾近代爱国诗人丘逢甲和当代乡土文学家钟理和的诗句：“春愁难遣强看山，往事惊心泪欲潸。四百万人同一哭，去年今日割台湾”，“原乡人的血，必须流返原乡，才会停止沸腾！”来表达他对祖国统一的热切期望。

再看几例：

2003年10月1日，中国西部的陕西省有13万民众受灾于洪水。在看望了灾民后，温家宝以唐代著名诗人白居易的诗句“心中为念农桑苦，耳里如闻饥冻声”告诫当地的官员，要时时惦记着百姓的疾苦。

2003年12月7日，温家宝在纽约下榻的饭店会见纽约华人华侨和留学生代表时，吟诵了泰戈尔的诗句“无论你走得多远，你的心总和我连在一起；无论黄昏时树的影子有多长，它总是和树根连在一起”。他说：“这正是华侨华人、留学生和祖国的关系。”

2003年12月7日晚，温家宝在纽约下榻的饭店会见华人华侨，谈到台湾问题时，他引用台湾作家余光中诗作《乡愁》中的诗句说：浅浅的海峡，国之大殇，乡之深愁！

2003年12月，温家宝总理在美国哈佛大学发表题为“把目光投向中国”的演讲。在演讲中，温总理引述宋代张载所言“为天地立心，为生民立命，为往圣继绝学，为万世开太平”来表达中国的文明姿态。

温家宝总理善于把自己脑海中的诗词、典故、格言、谚语，等等，巧妙运用于所要表达的意思当中，言简意赅。素养之深厚，情感之细腻，爱心之深沉，让听者为之动心，为之魂

牵，为之动容。他这种用含蓄的方式表达深刻含义的做法，有人称之为“温式讲话风格”。



## 项目任务

1. 请搜集古今中外有关口才重要性的名言，越多越好。并以其中某条或某几条为话题，谈谈自己的看法。
2. 请搜集温家宝总理“温式讲话风格”的讲话实例或我国当代其他高层领导人的讲话实例，越多越好。并进行评析，结合自己的实际，谈谈这些实例给你的启发。



## 任务分析

西方有位哲人说过：“世间有一种成就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力。”三千多年前，埃及古墓上镌刻着这样的铭文：便捷的口才将使得你雄辩滔滔，占尽上风。我国也有“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万雄兵”、“片语可以兴邦，一言可以辱国”的说法。拥有较高的讲话水平，往往会左右逢源，如鱼得水，如鸟添翼。作为管理者，担负着发动群众、宣传群众、教育群众的任务，发表讲话就是实现这些职能的重要手段之一。从某种程度上说，“讲”得如何，直接影响到职能发挥的好坏。

通过温家宝总理的实例，我们不难看出，温总理讲话最大的特点就是能信手拈来诗词、典故、格言、谚语，等等，巧妙运用于所要表达的意思当中，言简意赅，让听众感觉字字掷地有声。通过他在各种场合的讲话，13亿人民乃至世界人民对他的朴实无华、亲民爱民的品格有了深刻印象。这种丰富的知识储备和手到擒来的灵活运用，成就了“温式讲话风格”。这就是口才。可见，成功需要口才，口才需要有知识、能力、品格等做支撑。



## 相关知识

口才实际上是一门综合性的学问，是一门艺术，也是一种能力。一个具有卓越口才的人，往往同时具有敏捷的思维、渊博的知识、机警的反应，尤其是具有良好的心理素质。

回顾人类社会发展的历史，就会发现，口才在社会发展和人自身发展中的作用是不可低估的。中国南北朝时期，著名学者刘勰，曾高度评价口才的作用：“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”春秋战国时的毛遂自荐使楚，口若悬河，迫使楚王歃血为盟；战国时的苏秦游说诸侯，身佩六国相印，促成合众抗秦联盟；三国时诸葛亮出使东吴，舌战群儒，说服吴主孙权联刘抗曹，而获赤壁大捷。在漫长的社会发展进程中，口才作为一门艺术，被天下学者、志士所推崇和运用，留下了许多脍炙人口的千古佳话。无论是在西方，还是在东方，演说都成为社会名人的一个显著特征。像马克思、列宁、林肯、丘吉尔、戴高乐、孙中山、毛泽东、周恩来、鲁迅、闻一多等，都是当时杰出的演讲家，留下了许多令后



人反复传诵的口才佳作。

第二次世界大战以后，西方人将舌头、原子弹和金钱并称为“三大威胁力量”；现在，又将舌头、美元与电脑视为人们赖以生存和参与竞争的“三大战略武器”。

现在，人类社会已经步入了知识经济时代，竞争越来越激烈，人们的生活节奏日益加快，活动空间越来越大，由此带来的人与人之间的交往也比过去任何时代更频繁、更紧密。口才在社会发展和人自身发展中的作用越发重要起来。在日常生活中，我们随时可以看到，能在各种场合充分展示自己才学、实现自己价值的人，正是那些能说会道、能言善辩的人。要想在这个竞争激烈的社会里，轻松自如地在工作中交谈，在政治上辩论，在学术园地里争鸣，在经济战场上驰骋，在生活中尽情地展现自己的才华、实现自我价值，除了要具有广博的知识外，还要有把知识表达出来的才能，即口才。试想，一个人即使是满腹经纶，但是如果他木讷寡言，可谓“茶壶里的饺子——有货倒不出来”，那他的满腹经纶于己于人的价值就会大打折扣。不善于表现和“推销”自己，就不可避免地会失去很多机会，也就难于在社会中成就事业。戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，约有 15% 取决于知识和技术，85% 取决于人际沟通和口才等综合素质”，这个成功学的公式已经为大多数人所认可。而那举足轻重的 85%，恰恰是很多人成功的绊脚石。

由此可见，口才确实是人类生活中一项难能可贵而又不可或缺的技能。出众的口才不是与生俱来的，它依赖于我们每个人后天的刻苦学习和锻炼。只要你愿意努力，通过坚持不懈的训练，你就可以拥有出色的口才。

### （一）口才的概念

口才是在交谈、演讲和辩论等口语交际活动中，表达者根据特定的交际目的和任务，结合特定的言语交际环境，准确、得体、生动地运用连贯、标准的有声语言，并辅之以适当的体态，表情达意以取得圆满交际效果的口头表达能力。它是人们的素养、能力和智慧的一种综合反映。其中，交际双方（说话者和听话者）、交际的语言环境、及交际工具（口语）是口语交际的三要素。在这三种要素中，语言处于交际活动的核心，没有语言也就没有口语交际活动。

但口语不同于口才。口语是指说话时使用的语言，是由声音和意义组成的自然语言，与书面语相对应，凡是从口中说出的话语，都叫口语。口才则指说话过程中所体现出来的个人才能。即善于用口语准确、恰当、生动地表达自己的思想感情的能力，包括个人人格与智慧的各种储备以及运用和发挥这些储备的能力。“储备”与“运用”缺一不可。

### （二）口才的特点

在人际交往和社会实践中，口才表现出如下主要特点：

#### 1. 明确的目的性

口语交际中表达者说话的目的虽然多种多样，但概括起来集中地表现在以下六个方面（见表 1-1）

表 1-1 口语交际中说话的目的

目 的	具 体 含 义
告晓	让听者接收到所传递的信息，或理解听者原来不知晓、不了解的事情
说服	让听者在弄懂对方思想观点、立场看法的基础上接受说话者的观点并信服，同时能产生相应的行动
感染	让听者随着讲说者的表达而产生情感、心境的变化，同悲同喜，同忧同乐，产生心灵相通、精神共鸣的效应
拒绝	让听者明白其观点或要求不被接受
反驳	指出对方观点或要求的不合理乃至荒谬性
赞许	认为对方的观点或行为正确，加以称赞

2. 高度的灵活性、适应性

在口语交际时，情形往往较为复杂，表达者为实现特定的目的，在因人、因事、因物、因景进行的讲说中，必须灵活机智地选用特定的表达方式和技巧以切合语言内容，切合特定语境，切合自己的身份和交际对象的特点。只有具有高度灵活性的表达，才能创造出效果良好的口才佳品来，否则将会适得其反。

3. 全面的综合性

优秀的口才是一个人素质和能力的全面综合反映。这里的素质，主要包括思想境界、道德情操、知识学问和天赋秉性。能力则主要包括观察能力、思维能力、决断能力、记忆能力、表达能力、交际能力和应变能力。人的素质和能力综合形成一种潜在的文化储备，这种储备在特定的语境中，通过想象和联想、发挥和创造，为说话者提供说话材料和说话方式，从而为实现口语表达的目的起到积极的支持作用。所以，从根本上讲，好的口才，是表达者学识、素养和能力的综合表现。

（三）口才的基本要素

我们认为，口才的基本要素有七：德、才、学、识、胆、情、体。

说话与口有关，但又不仅仅关于“口”，而是说话者综合素养的体现。综合素养的各个方面，正是口才构成的基本要素。所谓综合素养，是指人的适应能力、生存能力、社交能力（包括创新能力、实践能力）以及在体育、文艺、美术、音乐、舞蹈、语言等方面的内在基础条件的总和。通常人们将综合素养的基本内涵归纳为“德、才、学、识、胆、情、体”等七个方面。这七个方面奠定了口才的基础，要想具有一流的口才，必须“浇筑”好这七大基石。七者之间，德是灵魂，才是核心，学是基础。胆、识、情、体则是有力的支撑。

“德”，指一个人的德性和德行，包括遵守社会公德、职业道德、家庭美德，也包括一个人的意志品质和非智力因素，如自信、坚强、刚毅、正直、善良、诚恳、勤劳、廉洁、乐于

助人、宽厚仁爱，等等。“德”是一个人的灵魂所在，人的口才很大程度上受到“德”的制约，它决定一个人的言论立场，体现着明显的倾向性，是评价一个人口才优劣的关键所在。

“才”，指才华、才能和才气，通常表现为“专才”和“通才”两种方式。说话者除了自己要学有专长外，应该尽可能让自己成为学识渊博、见多识广的通才。人的才能是建立在知识的基础上，由知识转化而来的。才能是知识的产物、是知识的结晶，知识是才能的元素和细胞。一个人才能的大小，首先取决于自身知识的多寡、深浅和完善程度。古今中外的口才家无不以有渊博的知识而著称。

“学”，是指学识、学养、学问。所谓“胸有诗书气自华”、“工欲善其事，必先利其器”。要想会说话、说好话，首先必须充实知识，掌握知识这一利器。说话者应该勤学苦练，博学深思，知识渊博。

当前，很多渴望提高口语表达水平的人，都不太懂得知识积累是口才学习入门的“敲门砖”，没有养成勤于积累的习惯，当然难进口才之门。许多时候，口才不佳并不在开口表达之时，而是在开口表达之前。因为知识底蕴的不足、知识储备的贫乏，一开始就限制了表达者的思路和视野，使表达者不能浮想联翩、思接千载、视通万里。没有足够的“储备”可供“运用”，就削弱了表达者的才情，使表达者丧失了说话的兴味，语言表现力也随之降低，说出来的话自然就显得平庸、空洞。

“识”，指目光敏锐，博古通今、见多识广、洞明事理、练达人情。口才家应是“有识之士”，具有览众山、识本质的远见卓识，见人所未见，讲人所未讲。优秀的口才家的表达具有一定的前沿性，总能让人产生精神上的撼动，并能促使人付诸于行动。

“胆”，指开朗豁达、正直果敢、无私无畏、敢作敢为。能以开拓创新精神挑战权威，以科学求索的勇气说他人没说过话，“开风气之先”。

“情”，指一个人的情商和情绪。说话者应该情感丰富、情调高雅、情趣高尚、情绪健康、抒情真诚、自制力强。

“体”，指精神和身体状况。说话者应身体健康、精力充沛、精神饱满、仪态大方、仪表美观。

口才是一门综合性的艺术，影响表达效果的不仅仅是清晰、生动的口语，还有体态和神情动作。所以，口才家需要培养审美情趣从而提高鉴赏力，通过语言所创听觉艺术、视觉艺术感染人、打动人。

#### （四）口才的形成

“说话”——张开嘴巴并发出某种声音来，对每一个人来说都是非常简单的事，因为掌握并运用语言的能力是人类与生俱来的天赋。但是人生来不具备口才，“能说话”只是形成口才的一种基本条件，“会说话”、“说得好”才是口才的突出表征。把话说好，形成良好的口才，有三个方面的条件：文化素质、思维能力和语言素养。

如果将形成口才的智能结构比喻成一座“金字塔”：文化素质就是又宽又厚的塔基，它

包括人的品德修养、文化修养、知识积累等；思维能力就是塔身，它包括思辨能力、想象力和应变能力；语言素养则是塔顶，它表现为口语表达能力。在这三个层次中，文化素质、思维能力属一个人内在的素质修养，是通过后天努力提炼、升华、积淀而成的，常常借助口头表达能力得以外现；而口头表达能力的提高，又必须从素质修养入手。只有三个方面相互配合、相互促进，才能做到巧舌如簧、字字珠玑。

## 1. 文化素质

### （1）品德修养

品德是指人的思想品质和道德观念，它包括一个人的世界观、人生观、价值观、审美观、幸福观、使命感和责任感等内容。一个人的“德”是才的灵魂，它威力巨大，是一个人立于天地之间不败的脊梁，更是挖潜在学问、激活思维品质的保障。“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。”（孔子《论语》）。这正说明了“德”对一个人的重要影响。

### （2）文化修养

汉代的王充在《论衡》一书中说：“人不博览者，不闻古今，不见事类，不知然否，犹目盲、耳聋、鼻痛者也。”可见文化对人是十分重要的。

“言为心声”、“语言是思想的直接记实”。因此，具备良好口才的人首先应当是一个有文化修养的人。有的人讲话前言不搭后语，废话连篇、词不达意、漏洞百出；而有的人讲话却能头头是道、条分缕析、鞭辟入里，这正是不同的文化修养使然。

文化修养好的人能轻松自信地阐述深刻的道理、独到的见解，抒发真挚的感情、澎湃的激情，而一个文化素养缺乏的人必然会底气不足、开口露怯、言语不周。想拥有好口才，就必须培养良好的文化素养。

培养口才，满足文化素质要求，主要有三条途径：

一是向书本学习。要知天下事，须读天下书。从古今中外的文化书籍中学习各种文化知识，提高自己的文化素质。尽量拓宽自己的阅读范围，诸如文学、历史、哲学、经济、管理、法学、美学、伦理、宗教、社会学、教育学、心理学和自然科学等书籍都应该涉猎。还应该有目的、有重点地阅读一些演讲学、口才学、辩论学、语言学方面的书籍，以提高自己口语表达方面的理论知识。

二是向生活学习。在实际生活中逐步培养自己的文化素质。人都生活在社会中，每天都有与他人的言语交往。在这种交往中，就要有意识的向不同的交谈对象学习不同领域的知识、在不同的交谈环境中感悟不同的语言应对方式。一个人如果见多识广，接触面宽，阅历丰富，讲话的时候自然会思维活跃，反应敏捷；因为各种知识会使你触类旁通，左右逢源，毫无思维阻塞的感觉。所以要多接触社会实践。

三是在口才实践中学习。荀子曰：“闻不若见，见不若知，知不若行。”又有常言道：光说不练是假把式。说话者的文化素质需在口才实践中进行锻炼和积累。每一次社交、公关、会谈等口才活动，都是对说话者文化素质的一次检阅，而每次活动之后的总结和反思，又会

促使说话者去加强学习, 积累更多的文化知识, 正是这样一个良性循环, 一步步建构起了说话者必需的文化素质。

### (3) 知识积累

知识是人们在社会实践活动中所获得的认识和经验的总和, 是口语表达内容的坚实基础。口才中所运用的丰富知识不仅能为讲话提供大量知识信息, 而且能营造一种口才的美感、表达的魅力, 增强讲话的感染力。因此, 知识渊博, 学贯中西, 博古通今, 往往使口语表达左右逢源, 雅俗共赏。各类口才活动所涉及的知识面很宽泛、很广博, 不同类型的讲话、不同的话题, 对讲话者的知识要求也不尽相同。想拥有良好口才, 当然是知识越丰富越好, 知识结构越完备越好。知识的海洋浩瀚无边, 择其要者, 说话者的知识结构主要应该包括以下几个方面:

一是社会历史知识。讲话者是社会的一分子, 他讲的话题和内容与社会有着千丝万缕的联系, 有的本身就是社会生活中的突出问题或社会历史中的重大事件, 有时又需要运用一定的社会历史知识来证明或说明某种观点。所以必要的社会历史知识对说话者来说是十分重要、不可或缺的。丰富的社会历史知识不仅能使讲话者旁征博引, 视野开阔, 汪洋恣肆, 纵横捭阖, 而且所运用的历史知识本身就蕴涵着历史的真理和逻辑的说服力, 具有很强的社会历史价值。

二是科学文化知识。科学文化知识十分丰富, 它包括数学、物理、化学、天文、地理、生物等自然科学, 能源、电子、环境、农业、医疗等技术科学, 也包括哲学、经济、法律、政治、伦理、逻辑等人文知识。这些知识都可以成为思维过程中精彩的闪光点, 从而丰富口语表达的内容, 使言谈产生深入浅出、左右逢源的神奇魅力, 传授给人知识, 启迪人的思想。一个缺乏科学文化知识的人, 口语表达必然会变得浅薄、单调、乏味。

三是社交礼仪知识。口才与社交礼仪总是结伴而行、密不可分的。口才活动离不开一定的社交礼仪知识。

口语交际的对象是人, 说话者的所有活动都要以必要的社会交往为前提, 都要以得体的礼仪为规范, 这样他才能成为一个为听众所接纳、被公众所欢迎的人。所以, 说话者应该尽可能多的了解一些有关社交方面的知识, 如社交的原则、特征、技巧, 社交的表情、手势、体态、服饰等人体语言, 懂得拜访与接待、寒暄与介绍、求助与解围、赞美与批评、劝说与拒绝等社交活动的交际规则, 把握各类人的情感、气质、性格等心理特征, 从而自觉地有针对性地开展言语交际活动。

知识素养主要是通过学习积累而成的, 只要我们抓住有利时机, 系统地读书, 不仅“精读”, 而且“泛览”, 就可以打下牢固的知识基础; 同时, 向社会、向生活学习, 注意收集有关资料, 知识宝库就会愈来愈丰富, 视野和胸襟也会愈来愈开阔。

## 2. 思维能力

思维是人脑对客观事物的一般特性和规律性的一种概括的、间接的反应过程。人的思维

决定于外界的对象，但是外界的对象并不是直接地、机械地决定着思维，而是通过人的内部条件，通过人脑对感性材料进行加工的过程而间接地决定着思维。

思维能力主要包括逻辑思维能力、形象思维能力和灵感思维能力三种。逻辑思维是以提示和把握事物的内在本质为根本任务，依据一定的系统知识、遵循特有的逻辑程序而进行的思维活动。形象思维是通过感性形象，运用想象、联想和幻想等手段来把握事物的思维活动。灵感思维是一种通过某种下意识（或“潜意识”）直接把握对象的思维活动，是在人的知识经验积累的基础上，在目的明确、意识高度集中的思维中，在外界物的参考和诱导下，产生形象、概念思维的快速撞击而出现的认识突变的思维过程，因而带有顿悟性、突发性和意外性。

思维能力的高低对口语表达的优劣、成败往往起着决定性作用。这主要表现为：思维的选择性和创造性制约着语言活动，思维的内容决定了语言表述的意义，思维的质量决定着语言表达的效果。

“语言是思维的物质外壳”，恩格斯在《自然辩证法》中既肯定了语言推动思维发展的作用，同时又强调“脑髓和为它服务的感官、愈来愈明白的意识以及抽象力和推断力的发达，对劳动和语言又起着反作用，给二者的进一步发展以一个常新的推动力。”由此可见，语言的发展可以促进思维的发展，而思维的发展又可以反过来促使语言的进一步发展。

### 3. 语言素养

口语表达成功的关键是运用语言的能力，具有较高的语言素养，才有可能表现出较强的运用语言的能力。

口语表达所需要的语言素养，主要从以下三种途径获得：

（1）系统学习语法、修辞和逻辑方面的知识、法则，以提高口语表达的正确性、生动性和严谨性。

（2）系统地学习和掌握副语言特征和体态语言等方面的知识，以便更好地展现表达者自己的精神风貌、情绪感受和个性特征。副语言特征主要包括音质、音强、音色、语气、语调、语速、节奏等，体态语言主要包括表情、神态、动作、身姿、手势等。

（3）坚持积累和吸收优秀的语言养料，譬如学习和借鉴经典名家的演讲、大量阅读中外名著、与时俱进在现实生活中学习那些有生命力的活语言等，都是行之有效的办法。古往今来的实践证明，不断地在生活中为自己补充新鲜的语言信息，是提高语言素养永不枯竭的源泉。



### 相关链接

#### 孔子讲究说话艺术

##### 一、孔子对口语表达正确性所做的论述

1. 说话要选择恰当的时机。《季氏篇》说：“言未及之而言谓之躁，言及之而不言谓之隐，未见颜色而言谓之瞽。”不该说话的时候却说了，叫做急躁；应该说话了却不说，叫做隐瞒；不看对方的脸色便贸然开口，叫做闭眼瞎说。这三种毛病都是说话的时机选择不当。

2. 说话内容的深浅要与对方的接受能力相宜。《雍也篇》说：“中人以上，可以语上也；中人以下，不可以语上也。”对中等水平的人可以讲说高深的道理，对中等以下的水平的人就不可以讲说高深的道理，说话的内容超过或低于对方的接受能力都不会收到好效果。

3. 可否与之交谈要视对方的具体情况而定。《卫灵公篇》说：“可与言而不与之言，失人；不可与言而与之言，失言。知者不失人，亦不失言。”可以与之交谈的不与交谈，就失去人心；不可与之交谈的却与之交谈，是浪费语言。聪明的人能因具体情况而做出正确的判断，做到不失人亦不失言。

4. 说话应该顾及具体的环境、场合。《乡党篇》说：“食不语，寝不言”，“车中，不内顾，不疾言，不亲指。”论及“诗、书”或“执仪”时都要用通行的“雅言”（雅言就是当时比较标准、比较规范的普通话）。不能无视具体环境，不顾场合地乱说一气。

## 二、孔子在口语实际运用方面留下的范例

据《乡党篇》记载，孔子在朝廷，在乡党，对上大夫，对下大夫，对国君，对宾客，说话的内容、语气、表情、动作各不相同，都是从对方的实际情况出发的，有很强的针对性。《先进篇》还记载了这样一件事：子路和冉有都问“闻斯行诸”，听到的事就马上做吗？孔子在回答子路时说：“有父亲、哥哥在，应听听他们的，怎能听到了就做呢？”在回答冉有时又说：“听到了就干起来。”这两个截然不同的回答，使在座的公西华大惑不解。孔子解释说：“冉有胆量小，平时做事退缩，所以我说一听到了就干起来，是鼓励他，给他壮胆；子路胆量大得超过一般人，勇于作为，所以我说，有父亲、哥哥在，要压一压，使他有所退让。”这件事一向被用做孔子“因材施教”的例证，其实也是说话看对象、针对不同实际情况而选择不同说话内容的范例。

资料来源：孙海燕 刘伯奎编著《口才训练十五讲》

**评析：**探究怎样才能更好地用话语表情达意、沟通交流，以展示自己的才华风度，吸引人们给自己良好的评价并愿意靠近自己，是自古以来智慧的人们一直在做的事。从上文可见，我国春秋时期的大思想家、教育家孔子在这方面已经有了突出的贡献。

21 世纪，人们更是重视口才，追求良好的口才。美国国务院规定报考外交官要通过 45 分钟的考试，以判断其说话与写作能力；日本、新加坡等国规定，政府工作人员必须经过 3 个月到半年的演讲训练，才能从事工作。因为口才在我们的生活工作中地位重要，不可忽视，口才能力不仅直接影响个人工作，而且关系到整个企事业单位的工作效率和公关形象。

秘书经常代表单位与外界交流，外界对单位的第一印象很多时候都是从秘书身上获得的。所以，秘书人员的口才水平高低，更是直接的影响单位对外的美誉度。



## 实践训练

### （一）讨论分享

1. 请搜集我国当代高层领导人的讲话实例，越多越好，并进行评析。
2. 请搜集古今中外有关口才重要性的名言，越多越好。并以其中某条或某几条为话题，谈谈自己的看法。

方法及程序：

（1）将全班分为两组，每组完成一个任务，先在组内发言，分享搜集到的资料及各自受到的启发。要求畅所欲言。

（2）两组分别推选代表在全班范围内发言，分享搜集到的资料及各自受到的启发。要求畅所欲言。

### （二）现场操作

学生尝试当众说话：学生以“人之美”为话题上台发言，谈谈人的美主要表现在哪些方面。要求语言流畅，落落大方，有说服力。

## 第二单元

# 秘书与口才



## 情景案例

任诗怡是恒达商业集团新近招聘的行政助理。行政经理李明发现任诗怡虽然对办公室业务很熟练，做事也细致踏实，但在人前总不爱说话。让她在办公会议上发个言，即使她对要讲的内容很熟悉也会紧张得满脸通红。这不禁让李明想起了从前的自己。他认为任诗怡这种情况也像当年的他一样，是缺少了锻炼。他决定找任诗怡谈谈。

李明经理说：“小任，你看我口才如何？”

任诗怡：“好啊。我听好多人都夸您口才好呢。哎，我就是不会说话。”任诗怡说着，有些失落。

李明经理：“相信不，我原来比你还怕在人前说话呢。记得有一次啊，我和几个客户一



起吃饭，当时还有几位培训员工的讲师在场。席间他们谈到《三国演义》里的经营之道，饭桌上那几个人都挺健谈，我则非常紧张，心跳得很快，想发表一点有影响力的‘高见’，脑子里却是一片空白。我本来想说‘诸葛亮经营蜀国’，结果却说成了‘诸葛亮去世了’。话后感觉非常窘迫，满脸发烧。这时有位讲师立刻接着说：‘听到诸葛亮去世的消息我们感到很悲伤，也请您节哀。’全桌人哄堂大笑。当时我恨不得有个地缝钻进去。”

任诗怡：“是不是啊？这可太不像您了。我看您什么时候都能说一箩筐话呢。呵呵。”任诗怡放松了些。原来她还挺会说话的，李理想。

李明经理：“哈哈，这叫功夫不负有心人啦。这件事对我触动太大了，我想我必须改变现状。于是我开始有意识的在人前讲话，并且接受了一些口才训练，就变成你现在看到的这样了。”

任诗怡点点头，明白了经理的意思。李明又告诉了她许多自己总结出的口才练习方法，鼓励她说：“你的脑袋瓜子这么好使，说话怎么能难到你呢？别怕，按我说的方法练习，放开胆量说，准行！”

任诗怡又使劲点点头，对李经理充满感激。她知道自己虽然没对经理表什么决心，但决心其实已经下了，她一定会处处做个有心人，努力练好口才的。



## 项目任务

1. 你认为李明经理口才好吗？谈谈你的看法。
2. 结合自己的实际经历或所见所闻，谈谈对秘书口才的认识和理解。



## 任务分析

情景案例中，两位主人公都能给我们很多启示。先看任诗怡：她对办公室业务很熟练，做事也细致踏实。但她却有一个软肋：“在人前总不爱说话。让她在办公会议上发个言，即使她对要讲的内容很熟悉也会紧张得满脸通红。”任诗怡做的是秘书工作，秘书经常要在各种场合开口说话，或汇报工作，或传达指示，或进行协调等等。秘书不仅要说话，而且要说得好。任诗怡若不能改变自己，努力提高说话能力，是肯定不能胜任秘书工作的。所以，行政经理李明也觉得要找她好好谈谈了。

再看李明：他有着出色的口语表达能力。一席话让任诗怡“明白了经理的意思”，并“对李经理充满感激”，而且“知道自己虽然没对经理表什么决心，但决心其实已经下了，她一定会处处做个有心人，努力练好口才的。”李明的话为什么效果如此好？一是他态度亲切诚恳，使胆小的任诗怡能自然放松情绪，愿意与他谈心；二是他以自己为例，让人觉得事例真实可信；三是他能紧扣谈话目的，顺势鼓励对方：“你的脑袋瓜子这么好使，说话怎么能难到你呢？别怕，按我说的方法练习，放开胆量说，准行！”

由此我们可以得出两个结论：一是口才对秘书来说很重要。二是说话是一门艺术，其水平有高下优劣之分。



## 相关知识

### （一）秘书好口才的意义

#### 1. 秘书工作的性质和任务决定秘书需要好口才

良好的口才是秘书人员应当具备的重要能力。

秘书是协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。对领导而言，秘书是辅助者、服务者。秘书不具有决策权，不能直接处理事情，而是通过向领导提供信息、提出合理化建议等方式辅助领导决策，完成对事情的最终处理。对其他同事及单位的其他职能部门而言，秘书是领导与群众或职能部门沟通的桥梁，也是服务者。秘书不具有直接对下发号施令的权力，秘书只是代领导传达指示，沟通上下内外，传递信息，协助领导进行管理。这种特殊的角色地位和工作性质，就要求秘书不仅要开口说话，还要把话说得好。比如，向领导提出建议应该多用征询意见的语气，如“这件事情这样处理您看行吗……”而不用决断的语气：“这件事情应该这样处理……”；向下级或其他职能部门的同事传达领导的指示应多用陈述句，语气平等谦和，如“总经理说，年终了，需要您 11 月底提供销售部的年终总结以及受奖人员的名单……”，而不用居高临下的命令语气：“年终了，在 11 月底把你们部门的年终总结和受奖人员名单报上来啊……”

可见，秘书工作时，话说得恰到好处，办事情就会顺利；话说得不得体，办事情就会受到阻碍。

#### 2. 良好口才对秘书人员的意义

##### （1）利于更好地发挥参谋助手作用

秘书的参谋助手作用，体现在既能积极地完成交办的各项事务工作，又能主动出谋划策，创造性的为领导作好服务工作。除个别情况以书面形式同领导交流外，大量的口口头形式交流。而口才是科学，有规律和要求；口才又是艺术，话要说得明白，还要说得巧妙。以给领导参谋为例：多用商量口气，给领导留有余地；多用委婉方式，便于领导接受；多提几个方案，供领导选择；此外还要抓住时机、表达得体，才能取得好的效果。

##### （2）利于缩短信息传递的时间

口才好，几句话就能把问题说清，很快就能让对方明白，乃至说服对方，从而缩短了信息传递的时间，提高了信息的价值。反之，口才差，说不清，道不明，费了时，还误了事。

##### （3）利于为单位塑造形象

语言具有双刃性，暖人之语，可春风化雨；伤人之语，甚于刀戟。秘书在社交中如不注

意语言的这种双面作用，就会影响本单位的形象。古人云“一言知其贤愚”，来访者往往从秘书的口才判断该单位的水平，因而秘书的口才直接关系到单位的形象。

#### （4）利于协调人际关系

协调各方面的关系是秘书部门的重要职责，如何取得成效，单有良好的愿望还远远不够，还要有协调的技巧，其中协调的语言技巧尤为重要。在协调中，怎样说话才能让双方感到不偏不倚，怎样说话才能让对方心服口服，怎样规劝领导，怎样平衡各方，都需要良好的口才。可以说良好的成才是协调发展人际关系的润滑剂。

## （二）秘书口才的原则

做人要讲原则，办事要有原则，说话也不能忽视原则。秘书在运用自己的口才时，因其工作性质决定了要遵循一些职能原则，如保密性原则、不越权原则等，除此之外，还应遵循以下语言表达的原则：

### 1. 抓准目的，明确表达

人们说话都是一种有意识的行为，不管是谁说话，也不管是向谁说话，所说的内容都应该有明确的目的，或报告一个事实，或说明一种情况，或宣传一种主张，或提出一种愿望等。而为了实现这个目的，人们便会选择“说什么”和“怎么说”，使所说的话服从并服务于主旨的需要，这就是口语表达者在说话时的目的意识。

秘书在工作中运用口才进行交流时，更应该注意抓准每次口头交流的目的，围绕中心说话，明确表达自己的思想。不能漫无目的地东拉西扯，浪费自己和听者的时间。

有了目的并不等于就能明确表达，要做到明确表达，应该从以下四个方面下工夫：

（1）要中心突出。即头脑中储存的那个极力需要表达的思想，在讲话时要突出地讲出来，不要在讲话时旁生枝节，遮盖主题。

（2）要准确表达思维结果。言语是思维活动的外在表现，人们在说话时伴随着进行复杂的思维活动，在口语表达时，应该准确的表达思维结果，真正做到我口说我心，不要言不及义。

（3）要条理清楚。办公室里，经常要就某项工作展开讨论。你应该按照一定的逻辑顺序，将自己要说的重点罗列清楚，以便使听者顺着你的思路，一层一层地把意见理解清楚。比如你可以说“首先我要说的是……其次是……第三是……”。这种方式容易让听者准确理解你说的话，保证谈话效果。

（4）要用语简洁。宁愿说得慢一些，也不要因思维跟不上而重复啰唆，或者加进“这个”、“那个”之类的口头语。

### 2. 创良好交谈印象，诚恳表达

言谈举止是秘书塑造形象的主要手段，每个人都在许多场合中“推销”自己。创造良好的交谈印象正是秘书“推销”自己的重要手段。善于说话能加强人际交往，促进人际沟通，

并给对方留下亲切、诚恳的印象，为完成领导交办的工作创造条件。

情感在口语表达中具有十分重要的作用。人在说话时，既表达思想，也表达与之相应的感情。说话人的感情直接影响说话的效果，也影响着听话人的理解和接受，同样一句话，由于语气的不同，就会表现出不同的语义与情感。

在口语表达中，只有感情真挚，才能缩短说话人与听话人之间的距离，才能沟通彼此的心灵，使对方更好的理解自己的意图和情绪，欣然接受自己的观点和主张。

例如：有一年北京市选市长，副市长候选人张百发与代表们见面时说：“我今年 53 岁，岁数不算小，精神很好，身体好。说心里话，我还想当一届副市长，也希望大家选我。我从事城市建设 37 年了，对这工作有感情，也有住房制度改革等很多事干。如果选不上我，这么大岁数的人了，百分之百的保证不会闹情绪。”这段话很普通，却非常诚恳朴实，是真实语言表达的真实情感。真诚朴实的话语塑造了真诚朴实的个人形象，张百发也就获得了代表们的理解和信任。

如果说话时态度冷冰冰的，保持“零度风格”，说出的话毫无感情，即使事实准确，观点正确，听众也不会感兴趣，只会感到难以接受。如售货员说：“货好当然价格高！人们不是常说‘便宜没好货’吗？买不买？真买我就给你拿。”这番话因缺少卖货的诚意，情不通，理不达。而且如此恶劣的形象，使顾客再也不愿与其交往，因此致使顾客转身便走。

### 3. 以听者为主，看人说话

从表面上看，在说话中，说者是主体，其实，说是为了听。如用交际效果来检验，说者的言语都是围绕听者进行的，故而，口才运用必须遵循以听者为主体的原则，否则就难收成效。

以听者为主体，有两个方面的问题要注意：

一要考虑听者的接受能力、处境、心情、实际需要、思想性格。根据其差异，采用与之相适应的不同方式来进行沟通、交流，才会使对方感到容易理解、亲切并乐于接受。

例如，与进城务工的农民工商谈合作的协议应该用语通俗，语气温和，尽量引导对方提出自己的观点，做到使其“想无不言”，以保证协议的完善性。与技术研究所的代表商谈合作协议则可用语专业，语气坚定，以保证互利双赢。

二要考虑自己说话是否符合规范，对方是否爱听，是否能听懂。

有人讲话声音小而混浊，前排听不清，后排听不到；有人讲话满口方言，对方听不懂；有人讲话官话、套话、废话连篇，群众不爱听；有人讲话，不看对象，千篇一律，无的放矢。上述现象均不是以听者为主体，必定会影响表达效果。

口语交际是一种对象明确的双向交际，必须有明确的对象意识。秘书作为领导的助手，处于多种关系夹缝中，更应懂得根据不同的对象采取不同的谈话方式。即俗话说说的“见什么人，说什么话”。

4. 分清场合，得体表达

场合是时间、地点、听众等众多因素的综合。口语表达都要受制于说话的场合，要话循境发、话随境迁。

地点是说话时所处的特定空间，每一特定空间，对谈话双方都得有一定的心理影响。使得双方在话题、内容以及表达方式的选择上都有一定讲究，要注意“到什么山头唱什么歌”。比如谈工作，最好在办公室，办公室体现了双方职责所在，能使双方谈话认真、严肃，谈话内容更具工作性。如果是谈心，最好在一方家中，或在饭厅里，这样能在轻松愉快的环境中贴心地交换意见。

时间也是场合的一部分。休息时间谈工作效果一般不好；汇报“忧”的信息或向领导提意见时，要注意选择领导心平气和的时候，这样领导才容易冷静地接受意见、思考问题、处理问题。



相关链接

不看场合说话的“表姐”

“表姐非常关心别人，关心往往成为担心，以不祥的预言的形式表现出来。邻居生了一个白白胖胖的小子，很招表姐喜爱，表姐就说‘真怕他得了脑膜炎……’表弟买了一辆自行车，她就把‘撞到汽车上’‘被贼偷去’等话挂在嘴上。我的功课学得好，她说：‘会累出病来的。’她总是在担忧，有些担忧显得可笑，住进新房子担心房屋倒塌，吃了西瓜担心得痢疾；但往往许多事情被她不幸而言中……听着她的话，简直像一只猫头鹰的诅咒一样地令人产生反感。”

资料来源：《王蒙小说报告文学选》

评析：表姐心地并不坏，甚至还挺好——“非常关心人”，但人们都不喜欢她，尤其不喜欢听她说话。表姐的话令人生厌的根本原因就是：因为她不会看场合，总在别人高兴的时候，说扫兴的话。

(三) 秘书口才的要求及技巧

秘书在日常的口语交流中，除了要遵循上述原则之外，还应该懂得口语交流中的一些基本要求和技巧。这些要求和技巧列表介绍如表 1-2，表 1-3 所示。

表 1-2 秘书口头语言表达的要求

口头语言表达的相关方面	具体要求	提出要求的原由
-------------	------	---------

语音要求	使用普通话	普通话有最广泛的听众基础，有最广阔的发展前景，需要沟通上下、联络左右的秘书人员应当能够讲一口标准流利的普通话，这是对秘书口才的基本要求
	发音清晰，力避含混不清	发音含混不清，听者便不能轻松准确地理解秘书表达的意思
	声音洪亮有力	一是有利于听众听清楚，二是洪亮的声音能让人精神振奋
	抑扬顿挫、节奏感强，力戒平淡、沉闷、沙哑	抑扬顿挫、节奏感强的说话更能吸引人、感染人。而平淡、沉闷的讲话方式易让听者感觉疲劳，不利于双方交流

续表

口头语言表达的相关方面	具 体 要 求	提出要求的原由
表达基本要求	表述不落他人窠臼	陈旧的、人云亦云的说话方式不利于树立良好的交际形象
	谈吐自然	话说到哪，语言自然也就跟到哪儿。谈话要信手拈来，自如、和谐，做到风趣、幽默。不要装腔作势
	语言不可过于正统、死板	水清则无鱼，话太正经则无味，官话套话宜少说，否则使人敬而远之
表达艺术性要求	情理交融	说话要三分情，七分理。充满感情，才能打动他人。一要讲思想求取对方信任感，讲生活求得亲切感。二要拉近双方心理距离，利于办好事情。三要诚实、热忱，博得对方的信赖。四要谈吐切合环境、符合身份，给对方以精神欢悦，取得认同。总之要从感情上给人以尊重、理解、体贴、关心和爱抚
	理利相济	市场经济的社会是互利互惠的社会，你说的话要能对对方有利。你为对方着想，你的话才会为对方接纳。不要只谈自己，要说自己与对方的利益关系，予他人趋利的本能来打动他
	切忌片面	说话不宜绝对，不宜片面，要全面、系统地看问题。说服人时要慎言、慎诺、慎责。说话要有余地，退可守，进可攻。一件事要正反两方面说，使对方存希望而不绝望。对不同的人取不同态度，对刚强之人，少顶、逆，多顺其意；对凶狠之人，应诱导，以利、理动人；对自卑之人，宜激将，壮其志
	柔中有刚	温婉中要有刚正，拒绝不正当要求时，委婉中透出原则性，使对方无可挑剔
	小中见大	能在平常话中，表达出更多的内涵和更高的志向，让对方对你另眼相看

表 1-3 秘书口头语言表达的技巧

技 巧	运用技巧的具体方法	运用技巧的意义
感情真挚，力戒虚伪	从实际出发，讲真情、说实话。如：明明是顺路访问，就不说是“专程看望”；明明是没灾没病，就不说是“带病工作”；明明办不到，就不能瞎吹一气；明明腹中空空，就不要高谈阔论	秘书在领导身边，直接为领导决策服务，讲真情、说实话便于缩短同听者的距离，让人感到说者是真诚的、可信赖的，在提供信息、协调矛盾、处理日常事务时，能较好地达到交流目的，否则，不仅引起人们反感，还往往给领导帮倒忙

讲究分寸， 力戒武断	<p>1. 思想认识上：看问题不武断</p> <p>2. 语言运用上：注意措辞。如：一单位虽有成绩，但不突出，说“取得一定成绩”，则名副其实，很有分寸；说“取得很大成绩”，则失去分寸，言过其实</p> <p>3. 看准说话时机：该早讲言的不能晚进言，该晚讲言的不能早插出去。有把握的话就讲，没把握的话想好了再说。对方想听时就讲，对方不想听时，就少讲或暂不讲</p> <p>4. 把话说得委婉些：如对一些重大、敏感问题，不便直言又不得不说的问題，采用委婉手法，机动灵活地去说</p>	<p>秘书的特殊工作性质与工作环境要求其说话把握分寸，避免片面简单、主观武断。在有些情况下，多说一句添乱，少说一句缺欠；说深了，难以拔出，说浅了，难以奏效。秘书人员说话时把握分寸，防止武断往往可以避免被动</p>
---------------	--	--

续表

技 巧	运用技巧的具体方法	运用技巧的意义
话语精练， 力戒繁冗	<p>1. 说话简洁明确。如：向领导汇报工作，10 句能说清的问题，不用 20 句，否则不仅多占用领导时间，还可能使汇报的主旨被废话淹没，贻误工作</p> <p>2. 精心选词，以一当十</p> <p>3. 分清主次，确定详略。根据需要，从全部内容中截取最能反映问题本质的话进行叙说，免去穿靴戴帽</p> <p>4. 可对说话时间做必要限制，创造说短话的环境</p> <p>5. 说话少用修饰语、倒装句，不用隐晦、艰涩的词句。因为修饰过多，易引起对方反感，运用倒装，会增加理解的难度</p> <p>6. 避免“这个”、“那个”等口头禅</p>	<p>该技巧运用恰当，能使秘书节省时间，提高工作效率。并在领导同事中树立精明能干的形象</p>
灵活机变， 免除尴尬	<p>面对众多接触对象中的修养不高、偏激执拗者，有意刁难、出言不逊者，自以为是者、以势压人者，观点不同、故意添乱者，秘书应处变不惊，镇定自若，机智巧妙，应变适度。一旦自己说话失误，应迅速发挥机变技能，力争在最短时间内挽回影响</p>	<p>秘书工作的被动性、秘书人员的从属地位，决定了秘书说话语境千变万化，经常出现始料未及的情况。这就要求秘书能临场调整谈话内容、改变谈话方式，机敏巧妙地应付意外，以避免尴尬和失误</p>



实践训练

1. 据说，第二次世界大战期间，英国首相丘吉尔到华盛顿会见美国总统罗斯福，要求共同抗击德国法西斯并请求物质援助。一天清晨，丘吉尔正躺在浴盆里抽着他那特大号的雪茄。突然，罗斯福总统推门而进，丘吉尔大腹便便，肚子露出水面，此时相会，确实尴尬。请推测当时双方是如何用巧妙的话语化解这种尴尬的？
2. 办公室林主任在评功会上说：“一组成绩突出，组长带得好；二组工作出色，组员肯

努力。”乍一听，这话让人觉得别扭，有人小声说：“一组组员不努力，二组组长无能力。”大家“扑哧”一笑，顿时又鸦雀无声。你觉得林主任应该怎样应对这一尴尬局面？

3. 你的同事对你说：“哥们，你的方案做完了，借给我看看吧。”而这一方案你想保密，你该怎样回答你的同事呢？

4. 一贯爱“东翻西找”的同事又想从你的抽屉里“窃取”资料，你正好碰上，该如何劝他以后别这样了？

## 5. 案例分析：

### 案例 1：

#### 微软中国公司总经理吴士宏的就职致辞

“各位，第一次见面，我不多讲，因为我以后会有很多机会主持这样的会议，会有很多机会听大家讲。我本来准备的致辞是谦虚的外交辞令，临时决定最好从开始就把真实的我交给大家。我接受微软中国公司总经理的职位是为了一个理想，那就是把微软中国做成中国微软。

“我所谓‘中国微软’的定义是：公司在中国成长，也要为中国做贡献——员工与公司一起成长，在公司里得到最好的事业发展。我和在座的大多数人一样，是土生土长的中国人，我更希望能有更多的本地员工更快地成长起来。”

这是吴士宏刚进微软时做的简短致辞，这番话真诚地道出了自己的理想和决心，相信每一位中国人听后都会为之振奋。大凡有成就的人，一般都有杰出的口才和非凡的语言技巧。可以这么说，发生在成功人物身上的奇迹，至少有一半是由口才创造的。

在工作岗位上，如果您总是在言语方面扮演着被动者的角色，那么，您就等着被别人遗忘吧！一个人可以面对多少人，就代表这个人的成就有多大。社会上，99%深具影响力的成功人士都是善于表达的语言大师。

#### 分析与讨论：

- (1) 你觉得吴经理这番话的精彩处何在？
- (2) 你从中得到了什么启发？

### 案例 2：

#### 美国著名的篮球明星巴利的遭遇

美国著名的篮球明星巴利，他的个人篮球技术是非常出众的，但他在赛球时，见同伴失了一个球，马上就大声冲着对方说：“每次都是你，害得我们输了球。”弄得对方当场尴尬不已，难以下台。凡是与巴利同队一起打球的人，都觉得他不分场合地批评人令人难以忍受，认为他“像一个完人一样看不惯别人”。最后，巴利众叛亲离，凄凉地隐退了。



请结合本节知识，谈谈你对巴利及其遭遇的看法。

## 第三单元

# 秘书口才实训方法



### 情景案例

戴尔·卡耐基（Dale Carnegie, 1888—1955 年），是美国著名的成人教育家。出生在美国密苏里州一个贫穷的农家里。因家境贫困，卡耐基自小很自卑。越是自卑，越想出人头地，改变现状。他发奋读书，大学时获得全额奖学金。他发现，在学校里最具影响力和声望的是那些棒球运动员及在演讲和辩论赛中获胜的人。他知道自己没有运动员的优势，于是决心在演讲中获胜。无论是在回家的路上，还是在挤牛奶的时候，他都抓紧时间刻苦练习，但带给他的却是一次又一次的失败，他灰心过，失望过，甚至想到了自杀，最后还是战胜自己，坚持了下来。第二年情况发生了很大的变化，在一次次演讲中，他获得了成功，这使他增添了信心。一些请他帮助训练的同学也获得了成功。

大学毕业后，他决心要把自己曾受益匪浅的演讲课推荐给更多人，于是，他面向商界人士开设了一门公开演讲课，从此开始了他毕生从事的成人教育事业。

卡耐基的公开演讲课，主要通过公众面前演讲，训练学生能清楚、有效和泰然自若地表达自己的思想，克服心理恐惧，建立自信。卡耐基的教育原则和方式很快被世界各地的读者公认为是既实用又成功的法宝。全世界千千万万的人在卡耐基课程和卡耐基成人教育原则和方式的影响下，提高了自我素质，得到了生活的力量。据统计，美国卡耐基成人教育机构、国际卡耐基成人教育机构以及遍布世界的分支机构，多达一千七百余个。卡耐基的成人教育影响了不止一个世纪。



### 项目任务

1. 就提高口才能力方面，从案例中你得到了什么启示？请各抒己见。
2. 你经常看报纸或电视新闻吗？你了解当今国内外时事吗？试找几个好友，就当今社会某个领域的热门话题做一次交谈，然后评价谁对这个话题了解比较全面深刻，并关注谁在这一次谈话中表现得相对优秀。
3. 培养有意识积累语言材料的习惯，多看报刊杂志，并关注身边的生活，形成自己的观点，不断丰富自己的话题材料。

4. 要争取多在公开场合说话,使自己在心理素质、说话技巧方面得到更多的锻炼机会。
5. 每人买一个录音设备,尽可能将自己在各个场合说的话录下来,反复收听,并找出缺点,改正后再说一遍。反复练习。



## 任务分析

从案例中可见,戴尔·卡耐基也不是天生的演讲家。他之所以能成功演讲,并从演讲中获得充分自信,开始他的精彩人生,是得益于他坚持不懈地刻苦训练。可见,好口才不是天生的,是可以坚持不断的训练获得的。

怎样进行训练?卡耐基的公开演讲课程所倡导的原则和方法得到了大众的认同。这种训练方法帮助了千千万万的人,使他们能清楚、有效和泰然自若地表达自己的思想,克服心理恐惧,建立自信。由此可见:任何训练都不应该是盲目的,应该是有规律可循、有方法可依的。



## 相关知识

秘书说话应该口齿流利清楚、表达准确、应对敏捷、说话得体。要做到这些,唯有加强训练。

归纳起来,秘书口才训练的主要方法如下:

### (一) 注重知识的积累

我们常见有些人面对听众无话可说,而有的人却能旁征博引,左右逢源。其区别就在于后者有充实的谈资。使自己的言语丰富起来的主要途径有四:一是关注时代信息,从新闻中获取说话的材料;二是从对生活的观察、思考中获取谈话的材料;三是从和别人的交流中获得谈话的材料;四是博览群书,从书籍中获得谈话的材料。

有了材料,还要善于把自己找来的材料合理的储存起来,最后分门别类,经常整理,使之成为一个有序的材料仓库。这样,在谈话的时候,就能随时提取了。



## 相关链接

### 怎样提高口语表达水平

各种场合的口语表达是一门综合性很强的社会实践活动,要想提高自己的口语表达水平,主要应该从三个方面很下工夫——多看、多想、多记。

#### 一、多看

多看的含义主要表现在以下三个方面:

第一，多看一些口才方面的书籍和文章。比如演讲，这一活动是具有很强的科学性和艺术性的，因此，演讲者必须认真系统地看一些与演讲相关的书籍如：演讲学、演讲美学、修辞学、逻辑学、心理学、语言学、交际学、伦理学、教育学等，全面掌握演讲知识和规律，打下扎实的理论基础后，再由理论到实践，用理论指导实践。这样就能使自己的演讲与口才水平在实际运用中得到较快的提高。

第二，多看别人说话，特别是多看一些名人的演讲录像和一些电视谈话节目及电视论辩赛。这样就能增强对口语表达的感性认识，提高对说话态势语言技巧运用的理解，并从中感悟出口语表达的要谛和精义。

看演讲，特别是看演讲高手风度潇洒、动作优雅、举止得体、表情丰富的演讲，是一种美的享受，艺术的熏陶。在国外，人们参加演讲活动都要穿上正规礼仪服装，衣冠整齐，怀着十分虔诚和崇拜的心情注视着演讲者，他们把看名人演讲，作为一种文化层次高、社会地位高的标志之一。

第三，“多看”的含义还表现在要求说话者要认真仔细地观察社会，观察生活，观察人与人之间微妙的关系和变化，观察与说话内容相关的事物。要善于用自己的眼睛看表面，看本质，看点，看面，看深，看细，看过去，看现在，看未来。对客观世界的方方面面切不可心不在焉、听而不闻、视而不见，而是要用眼睛做摄像机把生活中的各种各样的现象和素材拍摄下来，经过大脑的分析，整理后在储存在脑海里或记录在本子上。

比如演讲活动是一种高级交际活动，也是一项复杂的智力活动。演讲者往往身负严肃的政治使命或教化使命，经常面对着生疏的变换着的听众，只有符合社会需要，符合听众的心理特征和交际需求的演讲，才有可能获得成功。因此，演讲者在台上演讲时，还要多看听众，多用眼睛和听众进行交流，观察听众的表情和反应，以便及时调整演讲思路和演讲内容。

## 二、多思

不论是台上演讲，还是平常生活中的说话，都是一个语言思维、逻辑思维的过程，它是把大脑中的想法即无声语言，转化为有声语言的过程。人们思考问题和思想交流的过程中必须凭借语言的帮助，思考的内容和交流的思想要通过有声语言的表达才能体现出来。否则，谁也不知道你在想问题，谁也不明白你思考的是什么问题。

言为心声，正常情况下，一个人心里怎么想，嘴巴就会怎么说。嘴上说的，就是刚才想的；刚才想的，就是下面要说的。想与说，思维和表达，相互之间交流传递，循环往复。有声语言这种区别于书面语言表达的、想说就说、随想随说的特点，就决定了说话者既要才思敏捷、思维灵活，又要深思熟虑、三思而“言”。

多思的要求之二，要经常冷静思考，反复分析，为什么有的人讲话非常受欢迎，有哲理、有深度、有广度，使人感动万分，受益匪浅；为什么有的人说话枯燥无味、漫无边际、毫无新意，甚至令人反感。多思者，就能从中悟出道理，获得经验和教训。

多思的要求之三，说话之前要在脑海里认真构思一下，这就是我们常说的打“腹稿”。在不同的情况下，要考虑好不同的说话内容，“到哪个山就唱哪个山的歌”。对不同的对象，

不同的时间、不同的地方说话时，要认真思考应该怎么说，那些能说，那些不能说，多琢磨，多推敲，力求做到“语不惊人誓不休”。“说一次之前想两次，你就会说得好一倍。”这是名人演讲的经验之谈。

多思的要求之四，要“一日三省吾身”。每天都要对自己所说的话进行反思，对那些比较得体，成功的讲话要总结归纳、举一反三；对有些失误、不妥的话，甚至得罪人、起反作用的话语，要分析原因、闭门思过，加以改正，尽量避免在今后的说话中言多必失、祸从口出的现象发生。

### 三、多记

这里的“多记”是指把知识储存起来，记在脑子里。记忆，是说话者储存材料、发挥联想、出口成章的前提条件。优秀的演讲家往往都有惊人的记忆力。著名作家王蒙曾说：“作家没有记忆力就是白痴。”这个说法对于演讲者来说，有过之而无不及。

口若悬河、出口成章、言之有物，就必须要有知识的储备和高超记忆力。一些演讲大家演讲时总是情绪饱满、神态自若地侃侃而谈，而且常常是古今中外，旁征博引，佳句妙词，脱口而出，他们的大脑就像一本百科全书，令人叫绝。这样娴熟的表达离开记忆，尤其是离开渊博的学识和敏捷的思维为基础的理解记忆，是不可想象的。

多记主要强调：

#### 1. 记名人名言、哲理格言。

哲理名言大多是一个思想体系，一个整体结构中的精华；它是经过时间和实践检验的被广大人民群众认可的，有一定思想性、真理性、指导性的语言；是人类智慧的精练总结。

一篇演讲中，如有一句哲理名言，便能使听众受益匪浅，难以忘怀。因为无论演讲者阐述的观点多么的标新立异或超凡脱俗，其实都是或多或少地被历史上的名家论述过的。名人名言是永远闪烁着智慧的光芒的，而名家所具有的影响力也是恒久存在的。因此，演讲者应抓住听众内心深处的心理，恰当地引用哲理名言或权威人士的论述，让它们服务于自己的理论观点的论证，加强演讲的说服力量。

#### 2. 记诗词、歌赋。

诗歌和词赋是由现实生活所激发的沸腾的感情波澜的产物。在内容方面，它高度集中、全面概括，并具有强烈的感情和丰富的想象。在形式方面，语言必须精练、准确、富于表现力，同时，要有鲜明、和谐的韵律和节奏。出色的演讲者就应该有诗歌般的激情。实践证明，那些洋溢着诗歌激情，充满了诗情画意的演讲词，一经演讲者说出，就仿佛插了双翅，能飞进千百万听众的心中，成为震撼人心的鼓点，鼓舞人心的号角。

所以，一个成功的演讲者就应该多读一些诗词歌赋，多记一些诗句在脑海里。俗话说：熟读唐诗三百首，不会作诗也会吟。在演讲时，在平常生活中，适当地引用一些诗词、歌赋，不仅能产生美的意境，而且还能提高说话者的文学品味和艺术魅力。

#### 3. 记古今中外动人的故事情节。

演讲的目的是为了说明和鼓动，也就是说：演讲不仅要理服人，而且也要以情动人。

演讲产生的最佳效果的基础是听众首先被演讲的内容所感动,然后,使听众在“夹叙夹议”中不知不觉地接受演讲者的思想和观点。如果演讲者只讲一些空洞的、毫无说服力的“大道理”就不可能增强演讲的可信度和感染力。

事实胜于雄辩,在演讲中引用确凿的事实和感人的情节,是能够证明自己理论观点的最直接、最有效的方式之一。演讲者引用的事例越具体、越全面、越生动、越感人,对于演讲观点的证明就越有力,就越能打动听众,说服听众。古今中外的历史上和我们身边的现实中,有关许许多多的、方方面面的、动人的、感人的故事情节。一个要想成为有口才的人,就必须积累这方面的素材,有目的,有意识多记住一些故事情节。这样,在演讲中和日常工作中,演讲者就能用生动、通俗的语言随口讲出与内容有关的故事情节,使听众保持轻松的心境和浓厚的兴趣,从而更易于接受演讲者的观点。

#### 4. 记幽默风趣的笑话。

幽默是人类同自己做斗争而锻炼出来的一种武器,也是一种引发喜悦,以愉快的方式使人快乐的艺术。幽默是人的思想、学识、智慧和灵感在语言运用上的结晶。笑话,是当今社会人际交往中不可少的艺术手段,它往往是一个短小的故事。在一般情况下,听众都渴望听到轻松有趣的演讲。那种基调过于严肃,内容过于单调的演讲是难以得到听众好评的。演讲者应当善于在演讲过程中穿插一些趣闻、轶事、幽默、笑话等方面的内容,使演讲的观点既能形象化、生动化,又能够加深听众对观点的理解和记忆;还能增进演讲者与听众的交流,调动演讲气氛,强化现场效果,消除听众的压力,振作听众的精神,使听众的注意力集中于演讲本身;同时还能给听众带来欢乐,让会场充满笑声,使听众更喜欢和信任演讲者。大凡有口才的、出色的演讲家都十分注意在演讲中运用幽默的语言。因此,初学演讲者就必须在背诵较多的笑话和幽默语言的基本上灵活地使用幽默语言,才能熟能生巧地逐渐地提高自己的幽默感。

#### 5. 记在不同的场合下说话的语句。

在现实工作和生活中,我们每一个人都经常会遇到一些场合,需要我们说几句话,而且有时就是这么几句话,如果得体,恰当就能够帮我们很大的忙,解决我们大大小小的许多问题;但如果词不达意,含糊不清,颠三倒四,那么就会造成被动,甚至带来祸从口出的后果。

一个口才出众的、能说会道的人,不管在什么场合都能准确、生动、简洁、流利地用语言表达出自己意图,使别人非常愉快地接受,并能很快地谈成要办的事情,建立起良好的友谊,甚至还有一种一见如故的感觉。相反,我们也会经常看到许多不会说话的人,他们无法用语言完全表达出自己的意图,往往使别人听起来费劲,结果造成工作和交际上的困难,以至于严重影响工作和事业的发展。究其原因,除口语表达能力差外,另一个原因就是针对不同场合、不同时间、不同对象、不同情况下的说话技巧、套话掌握不够。

总之,人的记忆力是无限的,只要用心地、经常地、反复地记,积少成多,由量变到质量,随着知识的储备越来越多,口才也就会越来越出色了。

## （二）注重心理训练

心理素质好坏，对口才影响很大。说话时战战兢兢，心理噤若寒蝉是说不好话的。

1. 培养当众说话的自信力，增强登台讲话的信心。要有泰然自若、从容镇定的心理素质。
2. 做好讲话的准备。事先写好讲话提纲或打好腹稿。
3. 讲话时注意节奏。当人紧张的时候往往说话就会快，说话太快了，思维就跟不上，影响讲话的质量。所以，讲话时首先要暗示自己不要太快，一方面稳住自己，一方面争取更多的思考时间。

## （三）加强实际训练

口语表达实际训练的方法很多，下面介绍几种：

1. 独白法。独白就是自己说自己听。可以每日在临睡前，用独白说日记，把一天的工作生活口述一遍，效果很好。也可以见什么说什么，想什么说什么，随时随地，即兴而发。或高声大嗓地说，或细语轻声地讲。可以无拘无束地练，也可以字斟句酌地练，如此语不离口，口不离语，必能见到功效。
2. 对练法。在学习过程中，可经常两人一组进行训练，一个人作为立论者，提出某一观点，另一人为驳论者，反驳这种观点。要边练边总结，不断完善，这种方法可以提高逻辑思维能力和快速反应能力。
3. 实练法。即要在各种场合进行口才的实地训练，事后听取听众的反馈意见，联系自己的实际感受，提高口语表达能力。
4. 录像或录音法。课堂教学中，可把学生在课堂训练中的讲话进行录音，有条件的学校可进行现场录像，然后反复收听录音或收看录像，让学生找出自己说话时的问题，纠正后再说，如此反复，收效最大。也可要求学生自己把自己在各种场合的讲话，包括实练和独白，都尽可能地录下来，反复收听，找出自己说话时的问题，纠正后再说。这样课内课外不间断的训练，可收到很好的效果。

## （四）多争取一些演说的机会

口语表达虽然难度较大，但只要善于抓住平时每一次机会，多说多练，水平就能迅速提高。

1. 课堂训练时要抢着说。一般来说，在课堂学习时发言，心理压力较小，容易放得开，是锻炼口才的好机会，应当踊跃发言。想什么，说什么，让语言随着思维不经意流淌出来。要有新意，有自己独立的见解，不要人云亦云。

2. 校外实习实训基地实习时要“思考”着说。当实训基地的指导老师协调关系、处理问题、拍板决策时，作为秘书专业的实习生，要开动脑筋，同步思考，如果我是指导老师，对这个问题会怎么看，从何角度入手，怎样拍板定案，用什么语言表达？然后同指导老师的表态作一对比，找出差距所在，就能在政策水平、沟通艺术、语言表达等方面学到许多东西。

3. 独立处理事情时要大胆地说。当独立协调处理事情时，要根据实际情况，有逻辑、有层次、简明扼要地发表意见。要意识到此时自己是“主角”，处于中心地位，必须全面地归纳、集中各方面意见，创造性地解决问题，语言表达力求完整、准确、精练。

4. 公开场合要脱稿说。在公开场合，能脱稿的就不要照稿“念书”。讲之前要思考一下，中心讲什么，分几个层次，中间插哪些事例，然后围绕着“腹中”的提纲放开来说。说的时候要有一个平稳的开头，既为自己“压惊”，又能一下吸引听众。



## 相关链接

戴尔·卡耐基《商务人员口才训练》节选 1：

### 寻找当众说话的机会

在日常谈话中使用当众讲话的法则，常常会使你获得意外的大丰收。除此以外，你还应寻找和利用每一个可以当众说话的机会。怎么做才能达到这一目的呢？比如，你可以参加某个使你有当众说话机会的俱乐部。你不要只做一个不活跃的会员，只做个旁观者。在这个俱乐部里，你要施展浑身解数，协助处理委员会的工作，大多数这样的工作都是要到处求人的。争取当节目主持人，那样可以使你有机会去访问社区里的优秀演说家，而你自然也就必须担负发表介绍词的任务了。

提前做 20 至 30 分钟左右讲演的练习，越早越好。让俱乐部或组织里的人知道你在准备对他们讲演。筹募基金的组织会寻找志愿人员替他们做宣传，他们会向你提供一套演讲的秘诀，这对你准备演说会有很大帮助。许多重要演说家就是这样起家的，其中有些甚至可以说是异军突起，成就非凡。且以桑姆·莱文森为例吧，他是一名广播和电视双栖明星，还是一个全国各地的人都想一听为快的讲演者。

他过去在纽约任中学教员，平常喜欢就自己最了解的事情——像自己的家庭、亲戚、学生，以及工作当中不寻常的方面，发表简短的谈话。没想到，这些谈话竟在听众那里产生了热烈反应，不久，他就被请去对许多团体发表演说。尽管这些对外事务大大影响了他的教书工作，但他已是许多广播节目里的特别来宾了。不久，他便把自己的才华完全转向娱乐界了。专家谈口才训练。

戴尔·卡耐基《商务人员口才训练》节选 2：

### 展望未来的收获

……现在居然有名震一时的詹姆斯教授撑腰，我更要说，只要你不断地、聪明地练习下去，你便可以满怀信心地希望，一个美好的早晨醒来时，你已发现自己是城里或社区里出类拔萃的演说家之一了。

不管这句话听起来多么玄乎，它却是一条真正的普遍法则。例外当然是有的。如果一个人的内心与个性极度自卑，加上没有资料可以谈论，自然不能妄想自己有朝一日会成为当今的丹尼尔韦伯斯特。但是，普遍看来，这个断言却是正确的。

且让我举例说明。有一次，前新泽西州州长斯多克参加我们在春滕一个训练班的结业晚宴。他评论说，当晚他所听到的演说，就像他在华盛顿的参、众两院所听到的讲演一样出色。这些参加训练班的“演说”者，在数月前还是一些舌头打结、畏惧听众的商人。记住，他们可是新泽西的商人，不是古代的西塞罗，他们是在美国任何城市中都可以见到的普通商人。可是，他们却在一个美好的早晨醒来，发现自己已经跻身于城里的大演说家行列，有的甚至还已闻名全国了呢！……



### 实践训练

现场操作：

1. 你经常看报纸或电视新闻吗？你了解当今国内外时事吗？试找几个好友，就当今社会某个领域的热门话题做一次交谈，然后评价谁对这个话题了解比较全面深刻，并关注谁在这一次谈话中表现得相对优秀。

2. 做一次“话题王”擂台赛。由擂主提出话题并就话题发表自己的见解，其余学生都可就此话题攻擂，谁的发言对话题理解更全面、深刻，谁胜出。胜出者可提起新的话题，也可点别人提起新话题，比赛继续。

能成功参与讨论的话题数量最多的人，就是“话题王”。

3. 当众谈谈自己口才训练的计划。

要求：（1）先适当准备，允许列写文字提纲；

（2）所谈计划切实可行。



# 模块二

## 秘书口才心理与 思维训练

### 习训目标

---

知识学习目标:

- 正确认知焦虑、自卑、挫折、羞怯等常见心理障碍
- 掌握形象思维、逻辑思维和发散思维方法

能力培养目标:

- 能自觉消除秘书工作情境下常见的焦虑、自卑、挫折和羞怯等心理障碍
- 综合、灵活运用形象思维、逻辑思维和发散思维方法，提高秘书工作情境下的口语表达能力

## 第一单元

### 秘书口才心理素质训练



#### 情景案例

王淇是一个走上工作岗位不到一个月的公司秘书，在试用期间，王淇最大的困惑就是：自己想能与公司同事打成一片，谈笑自如；可是一旦与公司领导相处的时候，不管是几分钟还是几小时，总是处在一种紧张、怯场的状态，完全不是平时的自己了，口头表达变得十分糟糕。王淇十分苦恼，认为自己有一定程度的心理障碍。

为此，王淇阅读了不少关于心理学、心理障碍及其调适方面的书籍资料，也从名人传记中汲取营养。在一次阅读中，王淇发现，名人其实也存在着和自己类似的问题。比如，美国作家马克·吐温谈到他第一次在公开场合讲话时，嘴里好像塞满了棉花，脉搏跳动得好像争夺奖杯时赛跑一样快。美国总统林肯曾经被人这样描述过他的一次讲话：“他好像不知所措，很吃力地去使自己适合情景，在过分忧虑和过敏的感觉中挣扎了片刻，因而他显得更难堪了……他开始讲话，声音尖锐难听，古怪的姿态，黄皱的脸孔，疑虑的动作，好像一切与他为难似的。”

王淇心想，名人尚且如此，难怪像我这样的普通人了。这种紧张焦虑的心理实在是太正常了，并不是治愈不了的心理顽疾。原来攻克说话时的心理难关，这是初学者的必经坎坷啊。

王淇正确认识了自己说话时的心理障碍，并通过阅读等手段获取相关知识，进而对自己进行心理素质训练，不出一个月，果然在职场应付自如了。



#### 项目任务

1. 秘书王淇的事例使你受到什么启发？
2. 你在与人沟通交流时，是否存在语言或心理障碍？你怎样克服这些语言或心理障碍？



#### 任务分析

王淇困惑的根源是自己在放松的状态下能谈笑自如，在有一定压力的情况下，却不能正常发挥自己的表达水平。出现这种情况，并不是王淇说话的基本能力欠缺，而是王淇畏惧领导，在领导面前怯场，致使本来很会说话的她这时候不能很好的说话，显得笨嘴拙舌。又因

为有了这样的经历，下次碰到这种情况时，自己会更紧张，生怕表现不好。结果常常是表现得更糟。由此可见：一个人的口语表达能力表面上看是说话能力，实际上与其思维状况和心理面貌密切相关。而一个人的说话能力、思维状况是相对稳定的因素，心理面貌则是相对变化的因素。因此，一个人的心理面貌常常决定了他的说话水平发挥的程度。要想使自己现有的说话水平发挥出色，就必须对自己的心理素质进行锻炼，使自己做到面对各种场合都能身心放松，正常表达。



## 相关知识

### （一）认识焦虑

焦虑是当一个人意识到自己的完美状况正处在危险或受到威胁时所产生的的一种强烈的情绪反应。这里所说的完美状况包括很多方面：比如生理上的健康、身体上的安全、心理上的宁静、自尊的维护、工作上的成功；还有为他人安危的担心等等。紧张是一种程度较轻的焦虑，恐惧则是程度较严重的焦虑。

焦虑作为一种心理状态，在生理、行为方面有一系列特征。其在生理方面的表现有：肌肉僵硬，头晕、发木，全身或局部疼痛，呼吸不畅，心率不齐，口干舌燥，脸红、寒战、出汗，食欲减退，失眠，等等。也有的从生理表象看不出异常，但往往会伴随行为方面的变化：比如说话唐突，语无伦次，表情特殊，面部痉挛，笨手笨脚，结结巴巴，思绪不清，等等。

心理学家通过实验证明，焦虑水平与工作效率的关系呈倒U形。也就是说，适当的焦虑（略有压力的情况下）会使工作更出色，焦虑水平过高或过低都不利于达到最好的工作效率。

心理学家也发现，许多焦虑起源于条件反射。也就是说，如果我们曾经对某种刺激或事物产生焦虑，即使后来出现的刺激或事物不再对自己造成真正的威胁或危险，我们也会感到焦虑。例如，小时候在公众场合说话，因为说错话遭到众人嘲笑，一旦留下深刻印象，长大成人后就不敢在人多的地方发言。

因此，学会控制焦虑过度是十分重要的。一般情况下的焦虑我们可以通过放松训练进行控制（见本节“实践训练”），形成条件反射的焦虑我们可以通过系统脱敏训练进行控制（见本节“实践训练”）。



## 相关链接

### 焦虑自评量表

以下共有二十道题，答案选项为：A 没有或很少时间；B 小部分时间；C 相当多时间；D 绝大部分或全部时间。请根据自己的实际情况，选择恰当的选项。

1. 我觉得比平时容易紧张或着急

2. 我无缘无故感到害怕
3. 我容易心里烦乱或感到惊恐
4. 我觉得我可能将要发疯
5. 我觉得一切都很好
6. 我手脚发抖打战
7. 我因为头疼、颈痛和背痛而苦恼
8. 我觉得容易衰弱和疲乏
9. 我觉得心平气和, 并且容易安静坐着
10. 我觉得心跳得很快
11. 我因为一阵阵头晕而苦恼
12. 我觉得要晕倒似的
13. 我吸气呼气都感到很容易
14. 我的手脚麻木和刺痛
15. 我因为胃痛和消化不良而苦恼
16. 我常常要小便
17. 我的手脚常常是干燥温暖的
18. 我脸红发热
19. 我容易入睡并且一夜睡得很好
20. 我做恶梦

计分: 正向计分题 A、B、C、D 按 1、2、3、4 分计; 反向计分题按 4、3、2、1 计分。  
反向计分题号为: 5、9、13、17、19。

将 20 道题的得分相加算出总分“Z”。根据  $Y=1.25 \times Z$ , 取整数和部分的标准分。 $Y < 35$ , 心理健康, 无焦虑症状;  $35 \leq Y < 55$ , 偶有焦虑, 症状轻微;  $55 \leq Y < 65$ , 经常焦虑, 中度症状;  $65 \leq Y$ , 有重度焦虑。

## (二) 认识自卑

自卑是一种由于过多地自我否定而产生的自惭形秽的情绪体验。其主要表现为对自己的能力、学识、品质等自身因素评价过低; 心理承受能力脆弱等等。自卑心理可能产生于任何年龄段、任何人身上。

自卑的对立面是自信。“自信是成功的第一秘诀”, “自信是英雄主义的本质”。克服自卑需要树立自信。自卑是可以通过心理调节走向自信的。树立自信, 需要正确地认识和评价自己, “尺有所长, 寸有所短”, 如果我们能客观地估价自己, 在认识缺点和短处的基础上, 找出自己的长处和优势, 并以己之长比人之短, 肯定自己的能力, 就能激发自信。树立自信的方法在于自我欣赏和自我暗示, 比如“我可以”、“我能行”、“我真行”, 逐步摆脱“事事不如人, 处处难为己”的自卑困扰。



## 相关链接

### 阿德勒《自卑与超越》

《自卑与超越》是阿德勒从个体心理学观点出发，阐明人生道路和人生意义的通俗性读物。在本书中，作者提出：每个人都有不同程度的自卑感，因为没有一个人对其现时的地位感到满意；对优越感的追求是所有人的通性。然而，并不是人人都能超越自卑，关键在于正确对待职业、社会和性，在于正确理解生活。书中不仅涉及人为什么活着，心灵与肉体的关系，自卑感和优越感，家庭和学校对人的影响，而且还论及了早期记忆，梦，犯罪及爱情、婚姻等内容。

自卑感在阿德勒的论述中占有很大比重。他认为，一般的自卑感是行为的原始决定力量，自卑感本身并不是变态的，它是一个人在追求优越地位时的一种正常的发展过程。优越感则是每个人在内驱力的策动下力求达到的最终目标，它因每个人赋予生活的意义而不同。人的行为都是出自于自卑感及对自卑感的克服和超越。

### （三）认识挫折

挫折是个体在从事有目的的活动过程中，遇到障碍或干扰，致使个人动机不能实现、需要不能满足的情绪状态。

在现实生活中，导致挫折产生的原因很多：客观方面的原因如时机不成熟、阻力过大、意外事故、他人的刁难，等等；主观方面的原因如目标定得偏高、意志不坚定、主观努力不够、经验不足，等等。

在人们的精神生活中，存在一种倾向：即面对挫折时，会自觉或不自觉地用自己较能接受的方式加以解释和处理，从而不至于引起太大的痛苦，即人们有主动心理防卫机制。以下介绍两种面对挫折的心理防卫机制：

#### 1. 合理化

比如甜柠檬心理：源自伊索寓言。狐狸没找着吃的，只找到一只酸柠檬，狐狸想：“这柠檬是甜的，正是我想吃的。”它指通过在心理上强调自己拥有的东西的好处，以此减轻内心的失望与痛苦。例如，当我们在某一次说话出现小小的失误时，最好能有甜柠檬心理，心想除了这个失误，自己其他方面的表现还是很不错的。

#### 2. 幽默

用幽默化险为夷，对付困难的情境，或间接表达自己的意图。一次，一位媚态十足的年轻妇女对丘吉尔说：“丘吉尔先生，你身上有两点我不喜欢。”“哪两点？”“你执行的新政策和您嘴上的胡须。”“哎呀，真的，夫人，”丘吉尔彬彬有礼地答道，“请不要介意，您没有机

会接触到其中任何一点。”



## 相关链接

### 关于挫折的名人名言

流水在碰到抵触的地方，才把它的活力解放。（歌德）

失败是坚忍的最后考验。（俾斯麦）

我们关心的，不是你是否失败了，而是你对失败能否无怨。（林肯）

暂时的失利，比暂时的胜利好得多。（阿卜·法拉兹）

水果不仅需要阳光，也需要凉夜。寒冷的雨水能使其成熟。人的性格陶冶不仅需要欢乐，也需要考验和困难。（美国作家 布莱克·H）

我可以拿走人的任何东西，但有一样东西不行，这就是在特定环境下选择自己的生活态度的自由。（德国小说家 弗兰克·L）

想想他人的不幸，你就能坦然面对人生。（米南德）

对于害怕危险的人，这个世界上总是危险的。（英国剧作家 肖伯纳·G）

让我们建议处在危机之中的人：不要把精力如此集中地放在所涉入的危险和困难上，相反而要集中在机会上——因为危机中总是存在着机会。（英国医生 卡罗琳·S）

小困难，大声叫嚷；大困难，闷声不响。（古罗马哲学家 尼加·L·A）

乐观主义者总是想象自己实现了目标的情景。（古罗马哲学家 尼加·L·A）

从希望中得到欢乐，在苦难中保持坚韧。（美国总统 肯尼迪·J）

中文的“危机”分为两个字，一个意味着危险，另外一个意味着机会。（英国作家 布瑞杰）

对于过去不幸的记忆，构成了新的不幸。（西班牙作家 塞万提斯·M）

千磨万击还坚韧，任尔东南西北风。（郑板桥）

## （四）认识羞怯

羞怯的心理根源在于自卑或者挫折，一旦形成，就会惯性蔓延下去。羞怯也有其外在表征，主要体现为害羞或怯场。克服羞怯的关键在于行动。人们认为有了勇气才有行动，而对羞怯者而言，有了行动才会有勇气，才会把害羞或怯场的惯性表现逐渐扼杀住。

克服羞怯，我们可以尝试以下办法：

1. 坐到人群中间的位置，故意“引人注目”。
2. 收集自己的优缺点卡片：用两种颜色的卡片分别写上自己的优点和缺点，写得越细越好。然后检验哪个优点还没有发挥，应该怎样发挥；哪个缺点是可以忽略或者没必要那么在乎的，最终丢掉这个可以忽略、不予在乎的缺点。
3. 与人交谈时，注意音量和眼神。一定要尽量大声说话，这样你会觉得自己有权说话；一定要与对方进行眼神交流，这样才能克服羞怯最典型的外部表征。另外，即使别人没有应

答你的话，你也一定要重复一遍；即使别人打断你的话，你也要继续把话说完。



## 相关链接

### 羞怯是怎么来的？

羞怯严格意义上讲是一种由不正确的自我暗示引发的心理障碍，少数人是遗传基因造成，而大多数人则是受家庭和周围环境影响所致。无论是先天还是后天的羞怯，原因通常都有如下几点：

1. 过度缺乏自信；
2. 认知领域里的概念错误；
3. 怕丢面子；
4. 对安全感的过分追求。

如果你是一个羞怯的人，请你告诫自己：

1. 我要增加曝光度；
2. 自信源于对自己熟悉领域的高度认知；
3. 好口才才是说出来的；
4. 真正看重你的面子的人只有你自己；
5. 不要过度放大说错话对自己的不良后果。



### 重要提示

如何克服说话时的心理障碍？

1. 从生理角度调节；
2. 以心理暗示放松自己；
3. 淡化表现欲望或成功欲望；
4. 想想自己曾经成功的情景；
5. 打好腹稿，做足语言准备。



## 实践训练

### (一) 放松训练

1. 音乐放松：运用舒缓的音乐，放松情绪。
2. 呼吸放松：  
舒服地坐或卧，将注意力集中在吸气和呼气上，注意节奏；

慢慢将空气吸进肺里（尽可能使吸进肺里的空气最多），让空气在肺里停留几秒，然后缓缓呼出；

有节奏地吸入呼出，一边呼吸一边数数，例如吸气（一、二、三、四），停留（一、二），呼气（一、二、三、四）；

如果找到了合适的节奏感，可以不再数数，而将注意力放在“吸气”与“呼气”上，以同一节奏默念“吸——呼，吸——呼”。

3. 肌肉放松：从头到脚，一个部位一个部位逐一地绷紧肌肉，绷得越紧越好，再突然放松，松到不能再松的地步，随着肌肉的松弛，情绪也逐渐放松。肌肉放松的要领在于体会紧张和放松的区别，以此舒缓焦虑等情绪。

### 示例（放松上肢）

首先，握紧右拳，同时开始吸气，继续握紧右拳，并感受右手、右臂的紧张，然后呼气，释放该紧张，体验放松后的感觉。重复一遍。

然后，将注意力集中在左手，重复上述动作。吸气时紧张左拳，并感受这种紧张，然后呼气，释放这种紧张，体验放松后的感觉。重复一遍。

4. 感觉放松：运用温冷感觉、轻重感觉的调换，放松情绪。

## （二）“皮格马力翁效应”训练

背景介绍：

皮格马力翁是古希腊神话里的斯浦路斯国王，他喜爱雕塑。一次，他成功雕塑了一个美女的形象，对她爱不释手，并真诚地期望自己的爱能被接受。爱神阿芙狄罗忒被他感动了，于是赋予雕塑以生命，美女竟然活了。一个人希望成为什么样的人，也就有可能成为什么样的人，这就是“皮格马力翁效应”。

训练方法：

1. 想象一个好口才的人（可以是自己在口头表达方面十分钦佩的人）在公开场合发言时，他的语言、形象，他的表情、手势，他说话的速度、音质、语调等完美的状态，越细致越好，越逼真越好；

2. 想象自己像他一样，同样的语言和形象，同样的表情、手势，同样的说话速度、音质、语调，等等；

3. 多次不断地在头脑中交替重复这样两幅图景。

## （三）系统脱敏训练

当人们对某一事物或环境产生敏感反应（羞怯、焦虑、自卑、受挫）的时候，在他身上发展起一种不相容的反应。即对他本来可以引起敏感反应的事物或环境，不再产生敏感反应。

系统脱敏训练，有三个环节：



1. 进行全身放松训练;
2. 从弱到强, 建立刺激等级表;
3. 刺激与松弛相配合。

训练示例: 学生对上讲台发言十分紧张

1. 进行放松训练

借助音乐, 伴随肌肉放松训练

2. 建立刺激等级

(1) 看其他同学在讲台上发言;

(2) 自己站到讲台上, 不发言, 低头;

(3) 自己站到讲台上, 不发言, 抬头, 保持五秒;

(4) 自己站到讲台上, 轻声念讲稿;

(5) 自己站到讲台上, 大声念讲稿;

(6) 自己站到讲台上, 看着桌子椅子, 大声说讲稿上的内容;

(7) 自己站到讲台上, 看着其他同学, 大声说讲稿上的内容;

(8) 自己站到讲台上, 看着其他同学, 大声说讲稿上的内容, 说完后回忆自己刚才的声音、语调、眼神、手势等细节。

训练时, 从(1)级开始, 当(1)级刺激完成后, 马上交替放松训练; 当学生对(1)级刺激不再紧张时, 进入下一个等级的刺激; 以此类推, 直至学生完成最后一个等级的刺激, 并且能够处于自然放松状态。

#### (四) 综合训练

1. 从容走上讲台, 真诚行礼, 环视全班同学, 声音清晰响亮地说: “大家好, 很高兴与您相会在‘秘书口才实务’课堂, 以后请多多关照!” 然后行礼, 返回座位。

2. 情景训练:

牙科医院: 候诊室内; 有饮水机, 但没有水杯; 有医务人员值班, 正忙着接待来院病人并进行情况登记; 正在治疗的一病人需饮水, 其家属走出治疗室, 询问正在忙碌的医务人员是否还有水杯。

请示演病人家属, 向医护人员索要水杯。

## 第二单元

### 秘书口才思维训练



#### 情景案例

请看以下两个秘书“游说”的事例：

##### 【事例一】

我国原机电部副部长沉鸿有一桩轶事。按规定，他可以领取保姆费，但是从 20 世纪 50 年代开始，他一直拒领保姆费。身边的工作人员曾经多次劝说，他都不为所动。80 年代后期，新上任的秘书也想劝说沉部长，但不知怎样才能说动老人家。该秘书工作一段时间后，对沉老有一定的了解，知道他是一个嗜书如命的人，而他的工资一直未涨，买书逐渐变成一件奢侈的事情了。于是，该秘书趁着一次与沉老闲聊读书的乐趣时，不失时机地说：“您的工资还是三十年前的不到三百块钱，又没有奖金。如果您再不领保姆费，恐怕连买本自己喜欢的书都难啊！”这一番话果然有效，此后沉老开始领取保姆费了。

##### 【事例二】

某单位领导不幸去世，按政策规定，其家属的住房标准必须降低，工作人员准备了一套新居，前去要其家属搬家。没想到，工作人员磨破了嘴皮，讲足了道理，该家属就是又哭又闹，死活不搬。单位秘书前往协调此事。秘书心想，晓之以理不行，那就动之以情试试吧！果然，秘书要其家属节哀顺便，说自己是代表其他领导前来探望的，并与家属聊起了该领导的一些往事，也随口聊起了家常话。其中有一句话触动了家属：“您还是换个环境吧，不能再在这里睹物思人，整天以泪洗面了。我们都希望您能有一个快乐的晚年，这也一定是某领导的心愿啊！”该家属果然痛痛快快地换了新居。



#### 项目任务

1. 以上两个事例说明，秘书口才其功夫不仅在嘴上，更是在脑上。“有麝自然香”，请你分析以上两事例中秘书成功游说的思维奥秘。
2. 作为一名秘书，应怎样培养和加强自己的语言思维能力？



## 任务分析

以上两个情景案例中，秘书均成功地游说了领导。他们之所以能够成功地说服他人，并不完全在于他们有较强的口语表达能力，还在于他们知人心、通人情，善于选择易于为听者所接受的正确的说话角度。成功的表达，不仅与语言能力相关，还与思维品质和思维能力相关。由此可见，秘书要想训练自己具备良好的口才，就应透过语言训练的表层，直至思维品质、思维能力训练的深层。只有这样，你的口才才能脱下华美的袍子，真正温暖人心。



## 相关知识



### 重要提示

秘书口才的优劣表面看是技巧问题，深层看是思维问题。口才的训练和提高如果仅仅停留在单纯的技巧模仿上，只能事倍功半。一个秘书怎么说和说什么，反映了他的思维品质和思维能力。

语言是思想的直接现实，语言能力与思维能力密切相关。说话的过程是人们将自己的内部语言（思维活动）转化为外部语言（有声语言）的过程，因此，秘书口才的训练与提高应从思维训练开始。

## 一、思维品质

### （一）思维的深刻性

思维的深刻性指思维的深度。它集中地表现在是否善于深入地思考问题，抓住事物的规律和本质，预见事物的发展和进程。这一品质要求人们具有精深的知识。一个知识浅薄的人，其思维的深刻性较差。在思维的深刻性方面，有的人思考问题善于打破沙锅问到底，非弄个明白，但又不钻牛角尖；而有的人思考问题往往很肤浅，一知半解。一般说来，那些好学深思、不耻下问的人，其思维是深刻的；而那些遇事不求甚解的人，其思维则具有肤浅的不良品质。

## （二）思维的敏捷性

思维的敏捷性是指思维过程的速度或迅速程度。思维敏捷是指人们在短时间内当机立断地根据具体情况做出决定，迅速解决问题的思维品质。古人所谓“眉头一皱，计上心来”，便是思维敏捷的一种表现。在日常生活和工作中，遇事胸有成竹，善于迅速做出判断，但又不流于匆忙草率；有的人遇事优柔寡断，或草率行事。

## （三）思维的灵活性

思维的灵活性是指思考问题、解决问题的随机应变程度。思维灵活的具体表现是，当情况与条件发生变化时，思维能够打破旧框框，提出新办法。这一品质与思维的敏捷性联系密切，可以说，没有敏捷性，就没有灵活性。在工作、学习、生活中，有的人遇事足智多谋，善于随机应变；而有的人脑筋僵化，惯于墨守成规。

## （四）思维的独创性

思维的独创性表现在是否善于独立地分析问题和解决问题。它表现为不依赖别人的思想和原则，不寻求现成的解决问题的方案，而是创造性地寻求并获得研究现实的新途径、新事实和规律，提出新的解释和新的结论。有的人遇事独立思考，有独特见解，解决问题时有独到方法，但也不固执己见，唯我是从、有的人则遇事盲从附和，解决问题时人云亦云，表现出很大的受暗示性。

## （五）思维的批判性

思维的批判性是指善于批判地评价他人的思想与成果，也善于批判地对待自己的思想与成果。批判性的思维能够吸取别人的长处和优点，吸取别人的思想精华，而摒弃别人的短处和缺点，摒弃别人思想的糟粕。它还能够严格地检查自己思想的进程及其结果，缜密地验证自己所提出的种种设想或假说，在没有确证其真实性之前，决不轻易相信这就是真理。有的人思维具有较强的批判性，能辩证地分析一切。有的人则思维缺乏批判性，不能辩证地分析事物。

# 二、思维能力

## （一）形象思维

形象思维是指以具体的形象或图像作为思维内容的思维形态。

形象思维的方法主要有：

### 1. 模仿法

它是以某一形象原型或图像原型为参照，在此基础上加以变化产生新形象或新图像的方

法。请看以下两个句子：

地球学家说：“把地球作为人的世界去了解它。”

心理学家说：“人脑可能是整个地球，甚至整体宇宙的缩影。”

这两句话见解深刻、说法新颖，正是运用了模仿法（具体说来，是通过类比的语言修辞手法）来进行思维的结果。

## 2. 组合法

它是指从两种或多种形象中抽取合适的要素重新组织，构成新形象或新图像的思维技法。例如，马致远的《天净沙·秋思》为了表达“断肠人在天涯”的羁旅思乡之情，将枯藤、老树、昏鸦、小桥、流水、人家、古道、西风、瘦马、夕阳多种形象组合在一起，重新凝筑起一个羁旅思乡的背景氛围，其语言魅力与组合法的形象思维密切相关。

## 3. 移植法

在语言的思维过程中，移植法是指将某一领域的形象或图像移植到另一领域中去的思维技法。例如，在辩论赛中，为了形容对方的“温饱决定论”，辩手将裴多菲的诗做了改动：“生命诚可贵，爱情价更高，若为温饱故，两者皆可抛。”又如，在辩论“艾滋病是医学问题还是社会问题”时，辩手幽默地说：“如果哪个人给艾滋病‘爱’上的话，恐怕会‘此恨绵绵无绝期’吧！”

# （二）逻辑思维

逻辑思维是指符合某种人为制定的思维规则和思维形式的思维方式，我们所说的逻辑思维主要是指遵循传统形式逻辑规则的思维方式，即抽象思维。

概念是反映对象特有属性和本质属性的思维形式。正确使用概念，必须做到明确概念的内涵和外延。概念的内涵是指概念的含义；概念的外延是指概念所指称的范围。例如，有人说：“我国古代数学家祖冲之比欧洲人早一千多年发明了圆周率”，这句话中的概念“发明”一词使用有误。因为“发明”的概念内涵是“创造出前人未知的器具和方法”，圆周率是客观存在的，不是创造出来的，只能是被“发现”。

判断是对思考对象有所判定的思维形式。判断的形式主要有直言判断（又称性质判断）、联言判断、选言判断、假言判断。直言判断是直接断定事物具有或不具有某种性质的简单判断，例如“《乐记》是中国最早、最系统的音乐美学专著”属于直言判断；联言判断是断定几种事物都存在的判断，例如“劳动人民不但创造了物质财富，还创造了精神财富”属于联言判断；选言判断是断定几种可能事物的情况中，至少有一种事物情况存在的复合判断，它包括相容和不相容的选言判断。相容的选言判断是断定几种可能事物情况至少有一种存在的判断，例如“战争的失败或因其弱，或因其指挥失误”是相容的选言判断；不相容的选言判断就是断定几个选言肢中有并且只有一个为真的选言判断，例如“要么物质第一，要么意识第一”是不相容的选言判断。假言判断是反映客观事物之间条件与结果关系的复合判断。根

据其条件的性质,分为充分条件假言判断、必要条件假言判断、充分必要条件假言判断。例如,“如果两块铜板互相摩擦,那么铜板就会生热”是充分条件假言判断;“只有认识错误,才能改正错误”是必要条件假言判断;“当且仅当三角形的三个内角相等时,它才是等角三角形”是充分必要条件的假言判断。

推理是由已知判断推出新判断的思维形式,由前提和结论两部分组成。作为推理根据的已知判断是前提,从已知判断推出的新判断是结论。推理可以分为演绎推理和非演绎推理。演绎推理的逻辑特征是:如果前提真,那么结论一定真,这是必然性推理。非演绎推理的逻辑特征是:虽然前提是真的,但不能保证结论是真的,这是或然性推理。下面我们介绍三种演绎推理:

### 1. 三段论

三段论是由两个包含着一个共同项的性质判断推出一个新的性质判断的推理。三段论的典型式是:一切M都是P,一切S都是M,所以,一切S都是P。例如,“凡小说都是社会生活的反映;一分钟小说是小说;所以,一分钟小说也是社会生活的反映。”

### 2. 选言推理

选言推理是指前提中有一个是选言判断的推理。例如,“这个人或者是工程师,或者是厂长。据说他是工程师,所以,这个人不是厂长。”这句话推理错误,肯定了选言肢“工程师”,并不能否定另一选言肢“厂长”,因为这是一个相容的选言推理,所以由此推出的这个结论是错误的。

### 3. 二难推理

二难推理是一种特别的有两个假言前提和一个选言前提的推理。这种推理常被应用于论辩中,其特点是:论辩的一方从对方的观点出发提出两种可能,再由这两种可能引申出两种结论,使对方无论选择其中的哪一种结论,结果都会使自己陷入两难境地。例如:“如果越南从柬埔寨撤军,它是侵略了柬埔寨;如果越南不从柬埔寨撤军,他也是侵略了柬埔寨。不管越南从柬埔寨撤军或者不从柬埔寨撤军,越南都侵略了柬埔寨。”

普通逻辑的基本规律有:同一律、矛盾律、排中律和充足理由率。我们简单介绍前面三个规律。同一律即“A是A”,在同一思维过程中,每一思想与其自身是同一的。这里所说的“思想”,是指同一思维过程中所使用的概念和判断,即要求概念和判断要前后具有同一性。违反“同一律”的要求,在概念方面就会犯“混淆概念”或“偷换概念”的逻辑错误;在判断方面,就会犯“转移论点”或“偷换论题”等逻辑错误。矛盾律即“A不是非A”,在同一思维过程中,一个思想及其否定不能同真,必有一假。违反“矛盾律”的要求,就会犯“自相矛盾”的逻辑错误。排中律的基本内容是:在同一思维过程中,两个互相矛盾的思想不能同假,必有一真。它或者是“A”,或者是“非A”,二者必居其一。违反排中律的要求,就会犯“非此非彼”的逻辑错误,亦可称之为“两不可”的逻辑错误。

### （三）发散思维

发散思维是指通过对已知信息进行多角度、多方向、多渠道的思考，从而悟出新问题、探索新知识或发现多种解答或得出多种结果的思维方式，又被称为“求异思维”、“辐射思维”。发散思维对于打破思维定势，破除思想、行为、观念的僵化是十分有效的。

发散思维的含义有两点：一是指来自或连接到一个中心点的联想过程；二是指“思想的爆发”。也就是说，发散思维过程是一个流动的开放的不断发展的过程，是在应用已有信息库的信息进行信息组合，并把思维引向新的方向的过程。

例如，某公司广告部闹得不可开交，大家因为痛失一笔广告业务而互相推诿责任，已经到了拍桌子骂娘的地步。秘书小王闻讯后，赶紧跑去向领导汇报，想请领导出面协调此事。不料，公司老总和副总正在闲聊昨晚的足球赛事。小王心想：此时打搅领导的雅兴不好，不及时汇报也不好，说不定事后自己还会挨批。怎么办呢？突然，他由踢足球联想到推诿责任，这下有了，他跑进领导办公室汇报说：“我们广告部现在正在踢足球呢。不过他们踢的那个球，让我们公司损失一笔广告业务不算，现在还内部闹到拍桌子骂娘的地步了呢……”



### 相关链接

#### 认识思维定式

思维定式，是指按照积累的思维活动经验 教训和思维规律，在反复使用中形成的比较稳定的、定型化了的思维路线、方式、程序、模式（在感性认识阶段也称做“刻板印象”）。

思维定式是一种按常规处理问题的思维方式。它可以省去许多摸索、试探的步骤，缩短思考时间，提高效率。在日常生活中，思维定式可以帮助我们解决每天碰到的 90% 以上的问题。

但是，大量事例表明，思维定式对问题解决具有较大的负面影响。它不利于创新思考，不利于创造。当问题的条件发生质变时，思维定式会使人们墨守成规，难以涌出新思维、做出新决策，造成知识和经验的负迁移。它容易使人们产生思想上的懈怠性，养成一种呆板、千篇一律的思维习惯。



#### 重要提示

语言显示出我们头脑中关于目的和手段的潜在的思维框架。激发问题意识与目的意识、超越固化思维、启动想象和联想、提高综合思维能力，口才的面貌一定会大为改观。



## 实践训练

### (一) 讨论分享

1. 秘书在谈及公司人事制度改革,尤其是公司人员流动的重要性的时候,可以用哪些形象的语言来说明?

例如可以形象地说“流水不腐,户枢不蠹”、“铁打的营盘流水的兵”,请你调动你的形象思维能力,运用其他语言来说明这一观点。

2. 秘书在谈及招商引资这一话题时,为了说明吸收外资和改善投资环境的重要性,可以用哪些形象的语言来说明?除了“借鸡生蛋”、“筑巢引凤”,你还能想到哪些说法?

3. 作为一名秘书,在向领导汇报工作中,谈及企业管理方面的问题,你可以用模仿法来描述企业和大脑的相似之处吗?除了企业与大脑之间的这种类比,你还能想到其他的类比物吗?请说得越多越好。

### (二) 案例分析

1. 某公司一部门经理因受贿事实败露,被公安机关关押。秘书小王代表公司前去看守所探望该部门经理。小王问:“你什么时候开始受贿的?”该部门经理说:“开始时,我胆子很小,后来就胆子越来越大了。”小王又问:“你收了多少钱呀?”该部门经理说:“我受贿对不起公司的培养,对不起老总的栽培。”小王又问:“你为什么要收人家的钱呢?”该部门经理说:“公司的干部管理制度还是有漏洞的,我钻了空子。这些制度漏洞以后要改进才行啊。”小王最后问:“公安对你的审查公不公正?”该部门经理说:“我以前在公安部门工作过一段时间,我有心理准备的。”

如果你是秘书小王,你觉得该部门经理的回答有没有逻辑上的漏洞?有的话,漏洞在哪里?请你一一指出。

2. 秘书小王陪同外商参观市区,在介绍本市市场行情时说:“我们这里各种水果四季都有,价格也不贵。但其他食品的价格,比如蔬菜、鱼、虾、牛肉、西红柿等价格比其他城市的价格略为高一点。”你觉得秘书小王的介绍有什么不当之处?违背了什么样的逻辑规律?

3. 秘书小王安排工作人员在高压电线处立一块告示牌,并说要在告示牌上写上这样的警戒语:“严禁触摸!500伏高压,一触即死。违者严办!”你觉得秘书小王的说法有逻辑问题吗?

4. 秘书小王对办公室主任说:“这类事情,我自己向来常常就是这样处理的。”你觉得小王的说法严谨吗?

5. 秘书小王到分公司调研。听闻分公司的营销人员小李连续半年没有完成营销任务。小李的同事小贺说:“小李营销没有业绩,可能是与业务量的提成偏低有关。”同事小夏说:“小李可能是对营销工作热情不高。”秘书小王听了之后,发表了自己的看法:“既然小李对营销工



作热情不高，那就不是提成低不低的问题了。”秘书小王回避业务提成这一敏感话题，维护公司整体利益，用心很好。但是，小王这句话说得对不对？为什么？违背了什么逻辑规律？

6. 秘书小王和公司老总聊天，老总说到自己和朋友老周下象棋的事情。小王兴致勃勃地问：“您赢了吧？”老总说：“没赢。”小王知道老总棋艺不错，很惊讶地问：“您输了？”老总不悦地说：“也没有输。”在这段对话中，你觉得小王第二次发问妥不妥当？是不是遵循了排中律的逻辑规则在说话，为什么？

7. 秘书小王和小李陪同公司总经理前去参加商业谈判。在谈判活动中，对方总经理说：“根据上次贵公司履行合同的情况，我想说一点就是，你们有产品不具备合同规定的要求，为此我公司蒙受了损失，希望以后不要出现类似的情况。”总经理连忙问旁边的秘书，秘书小李赶紧说：“肯定没有这回事，王总一定记错了。贵公司如果不信的话，我们可以下次把那份合同以及当时的验货单一起带过来重新核对。”秘书小王在旁边紧接着补充说：“王总，您和我们合作不止一次了，您对我们公司多少是了解的。我公司如果在履行合同中出现不符合要求的产品，按合同规定你们可以退回或者要求赔偿。贵公司当时既不退货，也不要求赔偿，这怎么解释呀？”

请你正确评价这次谈判中秘书小王和小李的口才表现，并分析他们各自的思维方式和特点。

## 第三单元

### 综合训练

#### 角色扮演

背景说明：

王淇是一个走上工作岗位已经一个多月的秘书，她向来在公司领导面前说话办事露怯，尤其是在被人称之为“不怒而威”的总经理汪为清面前。有一次，办公室刘主任要王淇在汪总的工作日程里安排看医生一项，王淇前去征求汪总的意见，想问问此事的时间安排。不想汪总一口回绝，还说“这种事就不要你来操心，你干好自己的工作就行了”。王淇从汪总办公室出来，十分泄气。看到此情此景，刘主任好好安慰了王淇一番，并鼓励她继续努力，独立完成这一日程安排的征询工作。

王淇为了彻底战胜自我，欣然再次接受了该任务。最后，她充分利用自己前期进行的心理和思维方面的训练，圆满完成了这一工作任务。

角色安排：

由老师或者一名学生扮演汪总，其他学生轮流扮演秘书王淇。

## 目标任务

总体任务：

汪总最近身体不好，有一次陪客户喝酒应酬，刘主任发现汪总酒后呕吐物里居然有血，有点医学常识的刘主任知道汪总的胃出了毛病，而且已经不是小毛病了。但是，素有“拼命三郎”之称的汪总自己却不以为意，拒绝了刘主任示意王淇所做的要在工作日程上安排看医生这一事项的征询。

刘主任要王淇通过与汪总的口头交流互动，完成劝说汪总上医院看病这一任务。

任务流程：

与汪总交流前的心理调适——与汪总的现场交流互动——角色扮演完成后的心理描述和细节总结。

## 背景信息

1. 汪总的背景信息

- (1) 有喝隔夜茶的习惯（喝隔夜茶有致癌的危险）；
- (2) 既敬业，又爱家，特别疼爱老婆和孩子；
- (3) 胃痛已久，但胃出血一事并未让其家人知道。

2. 王淇的背景信息

- (1) 在领导面前怯场，需要克服此前征询汪总失败的受挫情绪和交流前的焦虑情绪、交流时的紧张情绪。
- (2) 叔叔在本市最好的医院工作，是内科主治医师。

## 角色扮演效果测评

测评目标：

1. 心理方面

受挫感的承受能力和调适情况；  
焦虑情绪的可控程度；  
紧张情绪的可控程度。

2. 语言与思维方面

各种思维技法的综合运用情况；  
背景信息的灵活运用情况；  
现场应变能力；  
表达的逻辑清晰程度、流畅程度、轻松程度。

成绩评定：

根据每个学生在秘书王淇的角色扮演中的实际表现，结合测评目标，给出优、良、合格、不合格四个成绩等级。

# 模块三

## 有声语言技巧训练

### 习训目标

---

知识学习目标:

- 正确认识有声语言
- 了解语音、语调相关知识

能力培养目标:

- 能利用气息调节、共鸣控制等技巧有效美化自己的声音，并使吐字归音准确清晰
- 能恰当运用停顿、重音、语速、句调、语气等技巧，使口语表达生动准确，有吸引力

## 第一单元

### 语 音 技 巧



#### 情景案例

王琪大学毕业后到了恒达商业集团任总经理秘书，工作勤奋努力，文字表达能力强，写文章又快又好，深得领导赏识。但王琪的有声语言表达却不敢让人恭维。她出生于一个偏远的山区，方言很重，原来自己没觉得这有什么大问题。可是工作后咬字不准的发音缺点给她造成了很大的困扰。各种会议上宣读材料、公共场合传达总经理的指示等，总有人很费力还没听懂。特别是她想尽力说得准确，结果一紧张，说话时又喉咙发紧，舌头打结，声音也变得尖利起来。她十分苦恼。有一次，她电话通知全体部门经理开会，把“十点”说成了“四点”，结果造成会议无法按时进行。总经理虽然没有明说什么，但王琪知道这次他是有点不满了。



#### 项目任务

1. 从王琪的实例中你得到了什么启发？看看我们自己和身边的人是不是也常常因语音不准而闹出笑话？
2. 人的声音可以通过训练变得好听起来吗？谈谈你的看法。



#### 任务分析

王琪因为说话时发音不准，语音难听给自己造成了很大的困惑，也给工作造成了失误。她十分苦恼。其实，这种发音上的缺陷是可以通过系统的发音技巧训练而改变的。只要能够掌握正确的发音方法和技巧，坚持不断地进行训练，就会有成效。绕口令可以进行呼吸训练，能够扩大胸腔容量，有效控制气息。练习时，要注意从容适度，要快而柔和，用鼻子而不是用嘴吸气。用嘴吸气声音会给人气喘吁吁的感觉。呼气要均匀、平缓，舒畅自如，切忌强制造作。读绕口令时，要求连续快读，一气呵成。但不可为了追求一气读完，便含糊、吃字，注意每一个音要发得清楚准确。



## 相关知识

### (一) 有声语言概说

#### 1. 有声语言的含义

有声语言，是指用语言表达或接受思想和感情的、以说和听为形式的口头语言。它是人们在社会交往中凭借语言传递信息、交流思想和感情的一种言语形式。在传情达意的过程中，它是最直接、最常见、最普遍的一种基本语体。有声语言表达技巧指的是人们在说话中所使用的高超技能和巧妙的表达方法。它是在一般口语技能的基础上，经过反复训练，掌握了口语表达的规律，积累了较丰富的经验，从而获得了一定表述自由的结果。有声语言是人们在表达思想感情时以声音形式诉诸听众的一种言语运用过程。他会受到时间和空间的限制，不具有存留性而具临时性，一经发出，无法再进行推敲和修改。因此，人们在说话时语音必须准确清楚，并恰当地掌握语调的高低升降变化，合理地安排停顿、重音，及运用变化感情的一些特殊技巧，准确无误地把要说的意思表达出来，把一个个文字符号变成鲜活的话语，让听者获得思想情感的启迪和声音美的享受。

#### 2. 有声语言的特点

(1) 有声性。有声语言是靠语音来表情达意的，其中各个语言单位均有声音，且根据表达的需要，须对声音做高低升降、快慢起伏的语调变化。这是有声语言的本质特征。

(2) 自然性。有声语言即自然语言，相对书面语来说，它更通俗、平易、自然。它保留了生活现象中许多语音、语汇、语法现象，如方言、俚语、俗语、暗语、还有儿化词、象声词、叠音词、语气词以及省略现象、易位现象等。表达时显得灵活自如，生动自然。

(3) 直接性。有声语言的传达和交流一般是面对面进行的。信息的传递和接收明白、直接，不必像书面语一样要通过视觉反映。有声语言还可以通过丰富的非语言技巧来配合进行，使表达更形象、更立体化。

(4) 即时性。有声语言突发性强，现想现说。很多话来不及认真思考就要表达，有时难免不严密、不完整，要及时更正补充，并运用一些重复、补充、插入语来填补表达的空缺。

(5) 灵活性。有声语言的表达可根据地点、人物、话题的需要进行灵活的变动与调整。表达者可以随机应变，因情制宜。

#### 3. 有声语言的基本要求

(1) 准确。准确就是要求有声语言的表达要正确，合乎规范。一方面是指有声语言要合乎全民族的语言规范，即发音准确，吐字清晰，用语规范，用词正确，符合语法修辞原则。如不把“西安”说成“先”，不把“师范”说成“稀饭”等。另一方面符合全人类共有的逻辑。

辑规范。逻辑性是全人类都要遵守的，任何人说话都要使用概念，运用判断，进行推理，都要接受同一律、矛盾律、排中律等逻辑规律的指导。就要求口语表达时一定要做到概念明确，判断准确，推理合乎逻辑，否则将严重影响表达效果。

(2) 简洁。简洁就是要求以最经济的语言手段输出最大的信息量，使听者在最短的时间内获得较多的信息。它包括紧扣话题，重点突出；语脉清晰，层次井然；逻辑性强，有说服力；不含糊其辞，不重复啰唆等。要使表达简洁，首先要思想明确，心中有数。其次要词汇丰富，反复锤炼字句。还要使语言纯净，少说空话、假话、废话。

(3) 生动。要想使有声语言表达动之以情，晓之以理，明之以意，导之以行，还要求语言生动形象，才能产生强烈的感染力和说服力。要使语言生动形象可从以下几方面努力。一是多使用形象化的语言。可以把抽象的、深奥的理论形象化、浅显化，使其绘声绘色。二是多使用幽默诙谐的语言。这样可以吸引听众，强调自己的主张，还可以缓解紧张气氛。三是适当使用修辞。可以使语言更富有艺术感召力和表现力，增强有声语言表达的感情色彩，给听众留下深刻的印象。

(4) 通俗。说话要让人听懂，因此，说话者需采用来源于生活，合乎人们听觉习惯，通俗易懂的口语，尽量使听者感到亲切、自然。具体的做法是：多用口头词汇，少用书面词汇，如：“这件事要即刻着手办理”（书面）“这件事要赶快办”（口语）；多用现代词汇，少用古代词汇；多用通行词，少用方言词汇；多用形象性词汇，少用抽象性词汇；多用普通词汇，少用专业词汇；多用动词，少用连词；多用格言，俗语（惯用语、谚语、歇后语），少用成语。

## （二）有声语言的发音技巧

语音是由人的发音器官发出来的能够表示一定意义的声音。它是语言的物质外壳和载体。语音必须标准规范，清晰圆润。可从以下几个方面进行训练。

### 1. 调节气息

俗话说练声先练气，气息是人体发声的动力，就像汽车上的发动机一样，它是发声的基础。气息的大小对发声有着直接的关系。气不足，声音无力，用力过猛，又有损声带。所以我们练声，首先要学会用气。

吸气：吸气要深，小腹收缩，整个胸部要撑开，尽量把更多的气吸进去。我们可以体会一下，你闻到一股香味时的吸气法。注意吸气时不要提肩。

呼气：呼气时要让气慢慢地呼出。因为我们在演讲、朗诵、论辩时，有时需要较长的气息，那么只有呼气慢而长，才能达到这个目的。呼气时可以把两唇基本合上，留一条小缝让气息慢慢地通过。也可像用嘴轻轻地吹掉桌面上的灰尘一样，平稳、均匀，慢慢地用嘴呼出气流。

学习吸气与呼气的基本方法，你可以每天到室外、到公园去做这种练习，做深呼吸，天长日久定会见效。

## 2. 控制共鸣

人类语言的声源是在声带上，也就是我们的声音是通过气流振动声带而发出来的。但是声带发出的声音很微弱，通过共鸣才能得到扩大和美化，使声音响亮而好听就需要共鸣器。人发声时直接引起共鸣的是声带上方的喉、咽、口、鼻腔；此外，胸腔、前额、两颧部分也有共鸣作用。共鸣控制得好，可以使声音变得洪亮、圆润，蕴涵感情。

口腔是中音共鸣区，它是硬腭、软腭以下，胸腔以上的喉咙、咽腔、包括口腔各共鸣体。它可以使声音丰满、坚实；胸腔是低音共鸣区，它可以使声音听起来洪亮、厚实；头腔与鼻腔是高音共鸣区，它可以使声音变得高亢、清亮。三者中，中音是基础，高音是色彩，低音是感情。三者整体配合，可以使声音既丰满圆润，宏量浑厚，又朴实自然清晰真切；还可以加大音量，变化音色，使声音变化无穷。

说话要获得良好的共鸣，必须真正找到“抗”、“通”、“挂”的感觉。“抗”，是指气息运动的对抗，双向运动的感觉，这是产生良好共鸣的基础。“通”，是指整个声道要十分通畅，不憋不挤，颈部脊椎要自然伸直，胸部要放松，不僵不憋。口腔要打开，不能咬着牙发音。喉头自然放松。总之，从下至上整个贯通，气柱能十分通畅地向上向前流动，发音感到很自然，很舒展。“挂”，是指声音不能直筒筒地出来，要有一种被吸住的感觉，好像“挂”在前硬腭上。这样，才能明朗、光润、省力。

共鸣的要领有三：第一，扩共鸣腔，张大嘴说话。这样，口腔、咽腔、舌头放松，喉头处于吸气位置，整个发生通道畅通无阻，就可以获得最大限度的共鸣。但不是任意扩大，而必须根据说话的需要加以控制。第二，控制舌头。舌头前部举得过高，口腔扁平，声音单薄；舌头下压过分，发音声道向前延伸，声音混浊不清。因此，关键是控制舌头。舌头的伸缩可以改变口腔的形状，对共鸣产生重要影响。第三，均衡协调。肌肉过于紧张，声音僵硬，没有弹性；肌肉过于松弛，声音不集中，没有力度。因发声时，应该保持均衡紧张的状态。还要注意协调。人们常常只注意控制自己的唇、舌、齿而忘记控制咽肌。咽肌直接关系到软腭的闭合，如果不能协调运用，就造成“漏气”而出现鼻音。其他各个部位也同样需要均衡协调。



### 重要提示

发声的基本要求是：发声时喉部要放松，喉部放松了，声带就能振动自如，发声也轻松省力，声音自然悦耳动听，再借助适度的共鸣来扩大音量，美化音色。

## 3. 吐字归音准确

吐字归音是语言艺术中的咬字发声方法。说话时如果发音器官的活动不到位，相近的字音区分不清，就会吐字模糊，含混不清，字音含混不清影响意义的表达，也会使语音不优美不动听。因此，要过好语音关，就得进行吐字归音训练。

### (1) 说话对吐字的要求

说话对吐字有两方面的要求，一是真，二是美。“真”，指准确规范，清晰真切。要按普通话的发音规律发音，不能错也不能含混；要干净利落，真真切切。“美”，指发音好听，集中圆润，灵巧流畅。要做到：集中而不散漫，饱满圆润而不单薄扁涩，灵活轻巧，流畅自然而不笨拙呆板。

### (2) 吐字归音要领

我们把一个汉字分为字头、字腹、字尾为三部分，吐字归音是指对字头、字腹、字尾的完整处理过程。对字头、字腹、字尾的处理，分别叫做出字、立字、归音。

出字：要求准确有力，刁住弹出。字头包括声母和韵头。发好字头主要是要把握好声母的发音部位、方法和韵母的四呼。要注意“刁”与“弹”的感觉。刁住要刁的巧而不死，过死则僵，过松则泄；弹出要弹得轻捷有力，不黏不滞。

立字：要拉开立起，圆润饱满。立字是对字腹即韵母中主要元音的处理。关键在口形该大开时不能半开，该圆唇时不能展唇，口腔开合适度，松紧相宜，立音舒展丰满，坚实稳定。

归音：要趋向鲜明，到位弱收。归音是对字尾即韵尾的处理，口腔由开到闭，肌肉由紧到松，声音由强到弱。

三个阶段的具体要求是立字发音的动程大，时间长，出字和归音的动程小，时间短。

### (3) 枣核形——吐字的整体处理

把上面的要求综合起来，字头的刁住弹出，字腹的拉开立起，字尾的到位弱收，就形成了吐字归音的“枣核形”。这样的吐字，点面结合，清晰饱满，给人以美感。“枣核形”即：声母、韵母为一端，韵尾为一端，韵腹为核心。从发音时口腔开度的变化来看，正好是由闭到开再到闭的过程，两头小中间大；从时值来看又是两头短，中间长。“枣核形”正是吐字归音的“珠圆玉润”状态，它体现着字音的清晰圆润、颗粒饱满。“枣核形”是一个有机的整体，要求整个音节有滑动感、整体感。以“天 *tian*”为例（如图）

头	颈	字腹	字尾
t	i	a	n

训练吐字归音，主要是训练唇、齿、喉、舌等发音器官的灵活性。具体训练方法见“五（三）吐字归音训练”。



## 实践训练

### （一）呼吸训练

1. 突然，窗外飘来一股炒菜香味。是烧肉还是煎鱼？请闻闻看。
2. 抬重物时，必须把气吸得较深，憋着一股劲，后腰膨胀，腰带渐紧。这是正确的呼吸方法。多抬几次重物，找出以上感觉。



3. 假设桌面有许多灰尘,要求吹而有不能吹得尘土飞扬。练习时,按吸气要领做好准备,然后依照抬重物的感觉吸足一口气,停顿两秒钟左右,向外吹出气息。吹气时要平稳、均匀,随着气息的流出,胸腹尽量保持吸气时的状态,尽量吹得时间长一些,直至将一口气吹完为止。

4. 数枣:出东门,过大桥,大桥底下一树枣,拿着竿子去打枣,青的多,红的少,一个枣,两个枣,三个枣,四个枣,五个枣,六个枣,七个枣,八个枣,九个枣,十个枣,九个枣,八个枣,七个枣,六个枣,五个枣,四个枣,三个枣,两个枣,一个枣,这是一则绕口令,一口气说完才算好。

5. 数数:一 一个一,一二二一 一 一个一,一二三三二一二一 一 一个一,一二三四四三二一三二一二一 一 一个一,一二三四五五四三二一四三二一三二一二一 一 一个一,一二三四五六五四三二一五四三二一四三二一三二一二一 一 一个一,……,一二三四五六七八九十……一 一个一,……。看谁能数的多。数得少的分析原因,是吸气不得要领,吸气不足?还是控制不住?针对自己的不足,反复练习。

## (二) 共鸣训练

1. 设想咬一个大苹果,或者打一个哈欠,这时,我们的口腔,咽腔都随之扩大,整个发声声道畅通无阻,口盖也抬起并收缩为拱形,舌头放松,喉头处于吸气的位置。保持在这个位置发音,就可以得到最大限度的共鸣。

2. 模拟汽笛长鸣声 di——或者鞭炮声 pi li pa la,体会气束冲击硬腭前部的感觉,体会口腔共鸣。

3. 有感情地朗读下列句子,要求打开口腔,放松胸部,鼻腔畅通,发音时适当偏后,使声音宏亮、浑厚。

阳——光——明——媚——

乘——风——破——浪——

红——旗——飘——

军——号——响——

子——弟——兵——

别——故——乡——

### 4. 大声呼唤训练

假设一个目标在 80~100 米处,呼唤以下句子:

老——王——,等——等——!

苗——苗——,早——点——回——家——!

小——民——,快——回——来——!

呼唤时注意控制气息,并注意体会延长音节时“三腔”共鸣的感觉。

5. 读诗词,要求放慢速度,有意识地夸张,尽量找出最佳共鸣效果。声音适当偏后,

使之浑厚有力。

红——军——不怕——远——征——难，  
万——水——千山——只——等——闲。

五岭——逶迤——腾——细——浪，  
乌蒙——磅礴——走——泥——丸。

金沙——水拍——云——崖——暖，  
大渡——桥横——铁——索——寒。

更喜岷山——千——里——雪，  
三军过后——尽——开——颜。

### (三) 吐字归音训练

#### 1. 练唇功

方法一：(1) 双唇阻住气流，然后突然放开，爆发出 **b** 或 **p** 音。(2) 双唇紧闭，用力撅嘴，嘴角后拉，交替进行。(3) 双唇紧闭，撮起，向上、向下、向左、向右，交替进行。(4) 双唇紧闭，撮起，左转 360 度，右转 360 度，交替进行。

方法二：**b**、**p**、**m**、**f** 与 **a**、**o**、**i**、**u** 等韵母相拼，可使双唇更灵活。

训练材料：

“天上一个棚，地上一个盆；棚碰盆，盆碰棚；棚塌咧，盆打咧；你说棚赔盆，还是盆赔棚。”

#### 2. 练舌功

方法一：(1) 刮舌面，舌尖抵住下齿背，舌中纵线部位用力，用上门齿刮舌面，将嘴撑开。(2) 舌尖与上齿龈用力接触，突然打开，爆发 **d**、**t** 出音。(3) 舌根用力抵住软腭，阻住气流，突然打开，爆发出 **g**、**k** 音。(4) 舌的力度练习，闭上双唇，舌尖顶住左右内颊，交替进行，再紧闭双唇，舌在唇齿之间左右环绕，交替进行；舌尖左右立起，交替进行。(5) 弹舌，用舌尖连续弹上齿，使舌部放松灵活。

方法二：**d**、**t**、**n**、**l**、**zh**、**ch**、**sh** 与 **a**、**e**、**ou**、**an**、**en** 等韵母相拼，可增强舌头的弹性和灵敏性。

训练材料：

“南边来了个喇嘛，手里提着五斤塔玛，北边来了个哑巴，腰里别着个喇叭，喇嘛要拿塔玛换哑巴的喇叭，哑巴不愿换喇嘛的塔玛，手里提着塔玛的喇嘛打了腰里别着喇叭的哑巴一塔玛，腰里别着喇叭的哑巴也打了手里提着塔玛的喇嘛一喇叭。”

#### 3. 练齿功

方法：**z**、**c**、**s**、与 **-i** 相拼，**j**、**q**、**x** 与 **I**、**in**、**ing** 相拼等情况，有助于练齿功。

训练材料：

“隔着窗户撕字纸，字纸里面包着细银丝，细银丝上爬着四万四千四百四十四四个似死似

不死的死虱子皮。”

#### 4. 练喉功

方法：ng、k、h 等声母与 a、ang、eng、ong 等韵母相拼，有助于训练喉咙过紧，声音嘶哑等问题。

训练材料：

“粉红墙上画凤凰，红凤凰黄凤凰，粉红凤凰花凤凰。”

#### 5. 吐字归音综合训练

方法：绕口令练习

(1) 三山撑四水，四水绕三山；三山四水春常在，四水三山好村庄。

(2) 石榴树，结樱桃，杨柳树上结辣椒。吹着鼓，打着号，抬着打车拉着轿。木头沉水底，石头上面飘。小鸡刁了个饿老鹰，老鼠捉了个大花猫，说的都是颠倒话，你说可笑不可笑。

(3) 谭家谭老汉，挑担到蛋摊，卖了半担蛋，买了半担炭。挑担到炭摊，买了半担炭。满担是蛋炭。老汉往家赶，脚下绊一绊，跌了谭老汉。破了半担蛋，翻了半担炭，脏了新衣衫。老汉看一看，急得满头汗，炭蛋完了蛋，怎吃蛋炒饭。

(4) 破皮袄破了个破皮窟窿，会补破皮袄的来补破皮窟窿，不会补破皮袄的别来补破皮窟窿。

(5) 梁家庄有个梁大娘，梁大娘家盖新房。大娘邻居大老梁，到梁大娘家看大娘，赶上梁大娘家上大梁，老梁帮着大娘扛大梁，大梁稳稳当当上了墙，大娘高高兴兴谢老梁。

注意：咬住字头，读响字腹，收准字尾。



### 相关链接

有助于语音训练的绕口令材料。

(1) 新脑筋，老脑筋，老脑筋可以学成新脑筋，新脑筋不学就变成老脑筋。

(2) 你能不能把柳树下的那头老奶牛拉到留念山牛奶挤奶房来挤牛奶，然后把牛奶拿到留念村送给南边住的刘奶奶？

(3) 南边来了两队篮球队员，男运动员穿了蓝球衣，女运动员穿了绿球衣。不怕累，不怕难，男女运动员努力练投篮。

(4) 路东住着刘小柳，路南住着牛小妞。刘小柳拿着大皮球，牛小妞抱着大石榴。刘小柳把大皮球送给牛小妞，牛小妞把大石榴送给刘小柳，牛小妞的脸儿乐得像个红皮球，刘小柳的脸儿笑得像开了花的大石榴。

(5) 金凤凰，银凤凰，凤凰山上画凤凰。金凤凰画红凤凰，银凤凰画黄凤凰。金凤凰不让银凤凰画黄凤凰，银凤凰不让金凤凰画红凤凰。金凤凰只好画花凤凰，银凤凰只好画粉凤凰。

(6) 傅家屯老扈会种树，扈家庄老傅会养兔；老扈致富多种树，老傅致富多养兔；养兔致富的老傅跟种树致富的老扈比富，扈家庄的老傅和傅家屯的老扈都成了富户。

(7) 凤凤和芳芳，上街买混纺。红混纺，粉混纺，黄混纺，灰混纺，红花混纺做裙子，粉花混纺做衣裳。

(8) 屋前一堆粪，屋后一堆灰，灰混粪，粪混灰，灰粪混成一大堆。东混粪，西混灰，粪灰、灰粪都是肥。

(9) 四是四，十是十，十四是十四，四十是四十。四不是十，十不是四，十四不是四十，四十不是十四。谁说十四是四十，就打谁十四，谁说四十是十四，就打谁四十。

(10) 树上挂个小枣，树下站个小赵。小赵打小枣，小枣掉进草。小赵在草里找枣，枣太小不好找。小赵分开草细细找枣，找到了掉进草里的枣。

(11) 长虫钻砖堆，长虫围着砖堆转，转完砖堆钻砖堆。

(12) 三月三，三月三，小三去登山。上山又下山，下山又上山。登了三次山，跑了三里三。出了一身汗，湿了三件衫。小三山上大声喊：“离天只有三尺三”！

(13) 报纸是报纸，刨子是刨子。报纸能刨刨子，不能刨桌子。刨子能刨桌子，不能刨报纸。

(14) 四位老师是石、斯、施、史，石老师教我大公无私，斯老师给我精神粮食，施老师叫我遇事三思，史老师送我知识钥匙，我感谢石、斯、施、史四老师。

(15) 叶上一条蚕，树上一只蝉，蚕常在叶里藏，蝉常在树里唱。

## 第二单元

### 语 调 技 巧



#### 情景案例

午休时，张林正在办公室津津有味地玩着游戏，正酣战时，李主任进来说：“小张，刚才吃饭时我把钥匙忘在六楼食堂了，麻烦你帮我去拿回来，好吗？”小张回答说：“好！”



#### 项目任务

你觉得张林会是什么心理状态？他当时会用什么方式说话呢？请模拟张林回答，并说说你这样处理的原因。



## 任务分析

张林午休时在玩游戏，是很不情愿帮主任去拿钥匙的。如果他用下抑的语调说“好”，那不情愿和勉强心理暴露无遗，会让领导不舒服。如果他用上扬的语调说“好”，就会让人觉得愉快而留下好印象。“好”字只有一个写法，却可以用许多种语调说出来，表达出各种不同的意义，产生各种不同的效果。在口语表达中，语气语调也是表情达意的重要方面，不可忽视。



## 相关知识

### （一）语调的内涵

语调是情感的产物，具有明显的感情色彩。情感是丰富多彩的，语调也是丰富多彩的，没有固定的模式。也就是说不同的语调表达不同的思想感情。它能帮助说话者更准确的表情达意，使听者产生不同的感受和效果。一个人的讲话，语调越多样化，他的话就会讲得越生动活泼，越丰富有趣。但必须注意的是，语调的正确运用，只能以讲话者的思想感情为依据，否则会影响准确的传情达意，影响讲话的效果。

语调是由于思想感情、语言环境的不同或为加强某种表达效果而在读音上表现出来的高低升降的声音形式。语调的声音形式是综合体，跟音长、音强、音高、音色都有关。主要表现在高低升降上，尤其表现在句尾。

### （二）语调的要素

语调的基本要素：停顿、重音、语速、句调、语气。

#### 1. 停顿



#### 重要提示

停顿要好的心理素质做支撑，停顿是一种艺术，它决定着语音技巧 50% 的效果。

停顿是指说话或朗读时语句或词语间的间歇。它既是生理换气的需要，更是表情达意的需要，还是听众领悟思考的需要。它可以使内容表述更清晰，语言节奏更鲜明。停顿恰当，不仅可以调节气息，更重要的是可以恰如其分地传情达意。停顿一般分为三类：

（1）语法停顿。反映句与句之间、句内词语间的语法结构关系，在书面上以标点符号为标志。不同的标点符号，表示不同的意义内容，因此停顿的时间也不一样。顿号停顿的时间最短，逗号、冒号、分号次之，句号、问号停顿的时间稍长。至于感叹号、省略号、破折号

可根据语句表达的情况做适当停顿，可长可短。如：

夜幕/开始降下来。（主谓间停顿）

一个小孩的手|紧拉着一个中年妇女的手。（动宾间停顿）

清早出发的时候，天气晴朗暖和，/没想到中午突然刮起了暴风，下起了大雪，气温急剧下降。（表语义转折的地方需较长停顿）

（2）逻辑停顿。为了表达某一感情，强调某一观点，突出某一事物而作的停顿。往往与逻辑重音相伴相随，停顿时间比语法停顿稍长。如：

要知道，/给/永远比拿愉快。（强调“给”——奉献精神）

她买了一件衣服/很漂亮，她又做了一件事/十分愚蠢。（强调“她”无知无能，徒有其表。）

（3）感情停顿：为表达某种复杂而激动的感情而作的停顿。这种停顿是由人的思想感情决定的。它可以大大增强语言的生命力和感染力。如：

荷姐姐说：“娘上了年纪，眼神不济了，我的手指比脚丫子还笨，往后你得学做针线活儿。”郑整儿说：“这/太/难为人了，我好歹/是个男子汉。”（“太”前后的停顿表现了着实在为难，但又不肯直说，才支支吾吾把话说了出来的心理）

当我在医院里苏醒过来，第一件事就是睁开眼睛，可是，怎么也睁不开呀。后来。睁是睁开了，但周围一片漆黑，我喊，我哭……我总算知道了，从今以后，伴随我的只是茫茫黑夜……（当战斗英雄安文忠讲到“只是茫茫黑夜”之后，足足停顿了半分钟左右，表现了因双目失明而悲痛欲绝的心情）

## 2. 重音

在言语表达中有意识地把一些词语或句子说得重一些，就形成了重音。它能强调重点，突出主要情感。重音不能过多，重音越少主题越突出。重音的处理灵活多样，不能一味加大加重音量。重音可分为三类：

（1）语法重音：根据句子的语法结构确定的重音。它不带特别强调的色彩，重音只是稍稍加重，位置也比较固定。如：

今天星期天。（短句子中谓语常为重音）

我们去北京。（谓后又出现宾语时，宾语常为重音）

潮水般的人群涌过来/北风呼呼地吹（修饰语常为重音）

像花儿一样鲜艳，像露珠一样晶莹。（做比喻的词语常为重音）

（2）逻辑重音：为了突出强调句子的某种特殊含义而把某个词语重读的现象。它由说话时的环境、说话人的思想感情以及特定的修辞要求来决定。逻辑重音不同，它所表达的意思也不同。如：

小张会唱歌。（不是别人）

小张会唱歌。（不是不会）

小张会唱歌。（不是听歌）

小张会唱歌。(不是会唱戏)

风停了,雨住了,太阳出来啦。(表承递)

古时候有个人,一手拿着矛,一手拿着盾在街上叫卖。(表并列)

人固有一死,或重于泰山,或轻于鸿毛。(对比)

(3) 感情重音:是内心节奏加快,情绪特别激动时形成的重音。它能传达出爱憎、喜悦、悲哀、兴奋、愤怒、欣喜等感情。使语言色彩丰富,增添血肉,充满生气,真切感人,有强烈的感染力。如:

你怎么这么糊涂!(加重“糊涂”一词的音量,可传达出说话人惊愕气恼的感情)

此外要注意重音不是一味地加大音量,而可以有多种表达方式。如:

这可是大买卖呀!(升高“大”的音量,轻重对比是鲜明的。中间可有“脱节”痕迹,把说话者那种引诱、贪婪的形象表现出来)

我恨不得杀(sh——a——)了他。(重音慢说、快中显慢的方法可以加深听众的印象,达到强调的目的)

小明,轻点呀!(重音轻说。重音词由实变虚,声少气多,语势减弱,与非重音的响亮形成反衬)

祝福大家前程似锦,身心健康,万/事/如/意。(一字一顿。运用停顿是加强重音的常用方法,尤其是一字一顿更可加强表达力度,给人留下更深刻的印象)

### 3. 语速

语速就是语言的快慢缓急。语言的快慢同个人的风格、心理状态、讲话内容、语言环境等多种因素密切相关,和语言的轻重、停顿也密切相关。语速的快慢要根据说话的内容来定,同时要做到快慢得体、急缓适当、快而不乱、慢而不滞,使语言富有节奏变化。

(1) 快速:表现紧张的场面、动作和心理。欢呼、畅谈、争辩、斥责、快乐、焦急、慌乱、愤怒等,语速较快。一般应控制在每分钟 200 个字左右。如:

你是谁,为什么闯进我的家?

我们太高兴了,我们终于成功了!

(2) 中速:表示一般的叙述、说明、议论。情绪平稳。中速控制在每分钟 180 个字左右。如:

这就是我校的实训基地,总面积有 1800 平方米,可供 500 学生同时操作。

汽车飞快地行驶,路边的小河静静地流着。

(3) 慢速:表示沉痛、悲伤的情绪,或暗示、嘲讽等意味。慢速控制在每分钟 150 个字左右。如:

在一个宁静的夜晚,他悄然离开了我们,没有留下一句话。

每一个孩子都需要母爱,可我给自己孩子的太少啦!

#### 4. 句调

表示一个句子的高低升降变化。它一般分为升调、平调、降调及曲折调四种。句调是语气外在的快慢、高低、长短、强弱、虚实等各种声音形式的总合。直接表明说话者的思想感情和态度，必须根据需要抑扬变化，交错套叠。

(1) 升调：语调由低逐渐升高，语势呈上升趋势，音高的最高点靠近句尾。常用于呼唤、号召、惊疑、反问等。情绪较紧张，情感较为激昂。可加强表达效果，引起听者注意。如：

中国人死都不怕，还怕困难么？（反问）

起来，不愿做奴隶的人们！（号召）

啊！你说什么呀，奶奶！（惊疑）

目的地不远了，同学们，加油啊！（鼓动）

(2) 平调：语调平直舒缓，没有太明显的高低升降变化。

多用于表达内容分量较重的文句，如庄重、严肃、悲痛、冷漠、虔诚、神秘、冷漠淡然、思索回忆，以及一般叙述、说明或哲理性很强的语句。表达时情绪稳定，心情平静，声音较平和。这种语调有利于把意思说得清楚、完整，有利于显示比较平静的、庄严的态度和感情。如：

烈士们的英名将永垂不朽。（庄重严肃）

“进来，坐吧。”姐姐懒洋洋地说。（冷淡）

注意呀，这里面大有文章。（神秘）

外交无小事，一言一行，举手投足，都代表着政府的形象、国家的尊严。（叙述）

(3) 降调：声音从高扬逐渐下降，音高的最高点靠近句首。一般用于情绪平稳的陈述句；坚决自信、肯定沉重的语气，感情强烈的感叹句；表达愿望的祈使句等。此时，心情往往较沉重或较松弛，所以语势渐降。有助于表明态度、感情，也有利于鼓励听者并促使他们去行动。如：

十年的变化多大呀！（感叹）

张老师，给我们讲个故事吧！（请求）

我们的目的要达到，我们的目的一定能够达到。（坚决、自信）

牺牲的烈士们永远活在我们的心里。（沉重）

(4) 曲折调：语调成先降后升或先升后降的语势，往往把句中需要突出的词语加重、拖长拐弯着念。曲调位置不完全在句末。由于心理复杂多变，说话的调子也就曲折、变化多。多用于情绪波动，感情复杂时。常表达讽刺、厌恶、幽默、含蓄、怀疑、思索、反语、佯装不解、语意双关、意在言外、有意夸张、意外惊奇等语句。可以使语调起伏变化，提高讲话的生动性，还可渲染话语的感情色彩，增强感染力。如：

是我的错，你没错。（讽刺）

你，你干得了吗？（怀疑）



这葫芦里装的是什么药？不会是……（思索）

哦，做人还要有诀窍？（佯装不解）

什么？他来了？（意外）

没想到，他竟会有这等“好心”！（反语）

## 5. 语气

语气指朗读时所包含的思想感情和具体的声音形式。朗读学实际上是语气学。思想感情是“神”，声音形式是“形”。语气就是口语表达中语句的“神”和“形”的结合体。有什么样的思想感情，就有什么样的气息状态和发声方式；有什么样的气息状态和发声方式，就有什么样的语气。因此，要把握语气技巧，就应当把握好思想感情、气息状态和发声方法、语气三者之间的关系，把这三者融为一体，并能够做到运用自如。

说话时要以准确、具体的思想感情作为依据，通过声音的高低、轻重、快慢、虚实、明暗、刚柔等的对比，达到表情达意的目的。

### （1）挚爱的语气

蕴涵亲密钦慕感情态度的语气。表达时，气息徐缓而深长，口腔宽松，气流舒而散，唇舌着力轻柔，语声具有温和感。

如：他魁梧的身形，温和的脸，明净的额，慈祥的目光，热情而有力的声音，时时出现在会场上，课堂上，杨家岭山下的大道边。

### （2）憎恨的语气

蕴涵厌恶痛恨感情态度的语气。表达时，气息运足并猛塞，口腔窄紧，气流冲而聚，唇舌阻气强硬，语声具有挤压感。

如：好个国民党政府的“友邦人士”！是些什么东西！

### （3）喜悦的语气

蕴涵高兴快乐感情态度的语气。表达时，气息饱满而上扬，口腔似千里行舟，气息似不绝清流，唇舌轻弹，气流轻快，语声具有跳跃感。

如：春天来了！春天来了！

### （4）悲痛的语气

蕴涵伤心痛惜感情态度的语气。表达时，气息沉缓如尽竭，口腔凝滞如负重，气流松散无力，唇舌缓动，语声具有迟滞感。

如：到扬州见着父亲，看见满院狼藉的东西，又想起祖母，不禁簌簌流下泪来。

### （5）惧怕的语气

蕴涵害怕担心感情态度的语气。表达时，气息上提或倒吸，口腔像冰封，气流凝滞不动，唇舌动缩小，语声具有紧缩感。

如：我的电脑怎么黑屏了？中毒？！我的资料啊！

### (6) 焦急的语气

蕴涵着急紧迫感情态度的语气。表达时，气息短促而迅疾，口腔似弓弦，飞箭流星，气流如穿梭，经纬速成，唇舌快点，语声具有紧迫感。

如：王秘书，李总到底啥时候来呀？再等下去只怕银行那边要下班，今天就提不出款来了！

### (7) 冷漠的语气

蕴涵冷漠淡然感情态度的语气。表达时，气息微弱而平出，口腔松懒，气流稀薄散泄，唇舌少力，语声具有冷寂感。

如：“哼！”先生冷笑着，“你们不卖，人家就饿死了么？各地方多的是洋米洋面；头几批还没吃完，外洋的大轮船又有几批运来了。”

### (8) 愤怒语气

蕴涵气愤生气感情态度的语气。表达时，气息粗重而直喷，口腔如鼓，气流如椽，唇舌如锤，吐字如炮，语声具有震动感。

如：不是说‘固若金汤’吗？谁知堤内是豆腐渣！这样的工程要从根本查起，对负责设计、施工、监理的人都要查。人命关天，百年大计，千秋大业，竟搞出这样的豆腐渣工程、王八蛋工程，腐败到这种程度怎么得了？

### (9) 疑惑的语气

蕴涵怀疑、犹豫等感情态度的语气。表达时，气息轻细而内收，口腔欲松还紧，气流欲连还断。唇舌欲断还黏，语声具有踟蹰感。

如：不可能吧？王秘书辞职了？



## 实践训练

### (一) 句调训练

#### 1. 朗读这篇文章，注意句调的变化。

#### 《狼和小羊》

狼来到小溪边，看见小羊正在那儿喝水。

狼非常想吃小羊，就故意找茬儿，说：“你把我喝的水弄脏了！你安的什么心？”

小羊吃了一惊，温和地说：“我怎么会把您喝的水弄脏呢？您站在上游，水是从您那儿流到我这儿来的，不是从我这儿流到您那儿去的。”

狼气冲冲地说：“就算这样吧，你总是个坏家伙！我听说去年你在背地里说我的坏话！”

可怜的小羊喊道：“啊，亲爱的狼先生，那是不会有的事儿，去年我还没生下来哪！”

狼不想再争辩了，眯着牙逼近小羊，大声嚷道：“你这个坏蛋！说我坏话的不是你就是你爸爸，反正都一样。”说着就往小羊身上扑去。

2. 根据提示,用恰当的语调说出下面的句子。

你到这里来过?

- (1) 高兴(这太好了!)
- (2) 惊讶(真没想到。)
- (3) 怀疑(这可能吗?)
- (4) 责怪(你不应该来呀!)
- (5) 愤怒(太不像话啦!)
- (6) 惋惜(唉!无可挽回的过失。)
- (7) 轻蔑(这种地方你也来,你是什么东西?)
- (8) 冷漠(来没来过与我无关。)

你这个人!

- (1) 奇怪(你怎么突然变卦了?)
- (2) 气愤(你竟然干这种事?)
- (3) 埋怨(你怎么姗姗来迟!)
- (4) 惋惜(多下点工夫就好了!)
- (5) 感激(你想得真周到!)
- (6) 嗔怪(你真会缠人!)

3. 下面的句子有不同的句调,试试看你读得怎样?

- (1) 你不认识我啦?我是宣传部的呀!
- (2) 对不起,请你委屈一下。
- (3) 年轻,有无可比拟的优势。
- (4) 他呀,说什么风太大,天太冷,路又远,就是不愿意去。
- (5) 雨花石不卖的吗?
- (6) 听说!听说!可是为什么就不找他本人了解情况呢?
- (7) 啊!?怎么会是这样!
- (8) 世界上最简单明了的是什么?是真理,真理。
- (9) 要做你自己做,我可没兴趣。
- (10) 什么人权自由,平等博爱,全是骗人的鬼话!

## (二) 停顿训练

1. 试用不同的停顿读出下列句子的不同意思。

- (1) 妈妈看见女儿笑了。
- (2) 我不会修电脑。
- (3) 我同意他也同意你怎么样?

2. 用恰当的停顿读出下列语句。

(1) 饭总是要吃的，事情总是要做的。

(2) 我就偏不信这个邪。

(3) 你丢下自己的小孙孙，把伤员背进了防空洞，而当你再去抢救小孙孙的时候，房子已经平了。

(4) 每个人都有自己的人生航线，但是没有一条会是笔直的路线，它充满着曲折，我的经历就是这样。

### (三) 语速训练：读句子，注意语速的变化

1. 天啊，这是什么世道？为什么？为什么他们这样狠心？

2. 月光如流水一般，静静地泻在这一片叶子花上。薄薄的轻雾浮起在荷塘，叶子和花仿佛在牛乳中洗过一样，又像笼着轻纱的梦。虽然是满月，天上却有一层淡淡的云，所以不能朗照，但我以为这恰是到了好处的——酣眠固不可少，小睡也别有一番风味。

3. 反动派暗杀李先生的消息传出以后，大家听了都悲愤痛恨。我心里想，这些无耻的东西，不知他们是怎么想法，他们的心里是什么状态，他们的心怎么长的！其实很简单，他们这样疯狂的来制造恐怖，正是他们自己在慌啊！特务们，你们想想，你们还有几天？你们完了，快完了！你们以为打伤几个，杀死几个，就可以了事，就可以把人民吓倒吗？其实广大的人民是打不尽的，杀不完的！要是这样的话，世上早没有人了。

### (四) 重音训练

1. 读下面的句子，注意体会句子的重音。

(1) 我在读英语。

(2) 什么叫拼搏？什么是拼搏？什么是我们需要的拼搏？

(3) 正义是杀不完的，因为真理永远存在。

(4) 山朗润起来了，水涨起来了，太阳的脸红起来了。

2. 朗读短文，注意重音。

#### 丢锄头

一人从地里回来，妻子问他：“你的锄头呢？”这人大声答道：“忘在地里啦。”妻子责备说：“你也不轻声点！要是给人家听见，还不捡走哇？快去把锄头取回来！”这人忙回到地里，可锄头已经被人捡走了。回到家后，这人轻轻地凑到妻子耳朵边小声说道：“锄头不见了。”

#### 露珠与汗珠

露珠对汗珠轻蔑地说：“都是水珠，但却截然不同。我是露珠，洁白无瑕，晶莹闪烁；而你，我不必挑明，你也应自知羞愧的。”

“咱俩还有个区别。”汗珠并不内疚，坦然地说：“你迎着太阳溜了，而我却迎着太阳诞

生了。”

露珠哑口无言。

### 鲁迅敬母

鲁迅是不多喝酒的。他小时候，母亲常提到他的父亲酒后失态，告诉他不要多喝酒，所以鲁迅尊重母亲，从未醉过。鲁迅的母亲爱看小说。当母亲由家乡移居北京后，鲁迅常在上海买些畅销小说给母亲浏览消遣。在鲁迅书简中收集鲁迅写给母亲的问安信就有 50 封之多，拳拳赤子之心可见一斑。

## (五) 语气训练

1. 根据提示，用恰当的语气说下面的句子。

这是你写的作业？

(1) 高兴——大有进步。

(2) 怀疑——这不可能。

(3) 惊讶——真没想到。你不是一贯不交作业吗？

(4) 惋惜——唉！不该写成这样啊！

(5) 轻蔑——你有这本事？

(6) 责备——简直太不像话了！

2. 用愤怒、紧张、失望、不关心、不耐烦、兴奋、神秘、惊恐 8 种情感说以下例句：

(1) “我不知道他会不会来，已经等了三天。”

(2) “其实你不需要留在这里，那边的事没有你完成不了。”

(3) “这半年一直都是这样子，大家都习惯了。”

## 第三单元

## 综合训练

### 角色扮演

背景说明：

王奇和李泌都是市环保局办公室的秘书，也都是业务骨干。他俩理论水平、文字工夫不相上下。前不久，王奇的文章在省业务研讨会上宣读并获一等奖；李泌的论文发表在省级刊物上“编者按”对论文评价极高。

王奇扎实肯干，有才也很谦虚，很注意处理和同事的关系。李泌个性比较孤傲，恃才傲物，比较自我中心，不太在意别人的看法。局长长期担任领导工作，廉洁奉公，爱护人才。

环保局副局长职位正好空缺，局长有意在这两位年轻、有才的秘书中挑选一个作为副局长候选人。一个晚上，局长不打招呼，突然走访了俩人，分别同他们谈话，进行前期考察。通过交谈，进一步了解俩人的内心世界和性格特点，以初步确定副局长候选人。

### 训练材料（谈话内容）

（王局长先到王奇家。）

王奇：局长晚上好，欢迎光临，快请坐！

局长：小王啊，祝贺你，写得一手好文章，能在省业务研讨会上宣读，拿了一等奖回来，对树立单位良好形象起到了重要作用。局领导对你表示感谢！

王奇：不敢当，不敢当！局长亲自登门感谢，我真有点受宠若惊了，要说感谢，应该我感谢局领导才对呀！

局长：你这小子，别装谦虚，咋的，也跟我玩起深沉来了？

王奇：我真的不是谦虚。说真的，我三年前大学毕业到处求职碰壁，若不是您收留了我，我哪有今天啊？

局长：不能这样讲嘛！我当时觉得你理论水平不错，专业基础、文字功底扎实，我们单位恰好又缺这样的人才，所以……

王奇：多谢领导抬举。论理论，局长您可是我的老师。我那篇小文就是根据您在单位大会上的讲话精神做出来的。应该说，您就是精通环保理论线路的“导游”，而我呢，只是一个初来乍到的“游客”。以后还是希望您这位“导游”多多指路，我才不会迷路哇。

局长：（微笑、点头）文章写得好，光有理论还不够，还得有实践体会。你在实践工作中肯定有很多自己的体会嘛。

王奇：还谈不上有很多体会。体会来自对实际工作的思考。我们部门工作比较多，但这是一件好事，工作多就是机会多——实现人生自我价值的机会多。我们的员工进取心挺强的，都不会放弃人生机遇的。大家共同努力做好工作，才会有新鲜的、深刻的体会，这是我写好文章的灵感之源啊。写出好文章其实不是我个人有什么了不起的能耐。

局长：你这小子，会写文章，口才也不赖啊！今天就谈到这里吧，告辞了。

王奇：谢谢局长，再见！

（大约过了半个小时后，局长来到李泌家。）

李泌：噢，是局长大人！

局长：怎么？是不欢迎呀还是感到惊讶？

李泌：太惊讶了，我觉得日理万机的局长可是没有时间进小老百姓家门的呀！

局长：你可就瞎说了，你们家我不是第一次来吧？你也不是小小老百姓呀，你的文章能在省报发表，很不一般嘛。我这趟来是特意表示祝贺的！

李泌：哦，那是小菜一碟，有劳大驾喽。老婆呢，局长贺喜来了，沏茶！

局长：别张罗啦。我晚上很少喝茶。

李泌：局长，这茶可是我上个月出差，从武夷山买回来的“二月毛尖”呀，早想给您送点过去。既然您来了，就先尝尝吧。

局长：是吗？

李泌：这茶很不错的，我前几天在省报上发表的那篇文章，就是喝了这茶以后，特别来神，简直是文思泉涌啊，一气呵成就把它写出来了。

局长：那一定很辛苦吧？

李泌：是啊，不过我还年轻，吃得苦中苦……

局长：你写文章要经常熬夜，白天又要工作，得注意身体呀！

李泌：谢谢局长的关心！晚上熬夜确实辛苦，对白天的工作有一定的影响。可我们部门的员工不理解，还说我不带头干。您说他们能跟我比吗？我晚上还在做贡献，他们呢，一下班回家就可以放松了……

局长：我希望你立足本职，做到工作学习两不误！就这样吧，时间不早了，我得告辞了。

李泌：局长，请留步，拿点茶叶回去尝尝。

局长：你很辛苦，留下自家享用吧。晚安！

李泌：局长，再见！

## 角色安排

学生三人一组分别扮演局长、王奇和李泌。

## 训练要求

1. 要求准确把握人物心理，恰当地运用语气、语调技巧，准确地传情达意；
2. 语音标准规范，吐字发音清晰，声音圆润饱满；
3. 势态语言大方自然。

## 成绩评定

分小组进行点评。根据学生在角色扮演中的表现，结合训练要求，给出优、良、合格、不合格四个成绩等级。

# 模块四

## 态势语言技巧训练

### 习训目标

---

知识学习目标:

- 正确认识态势语言
- 了解表情语、姿态语、手势语相关知识

能力培养目标:

- 能正确使用表情语、姿态语、手势语表情达意
  - 与人交谈时能用得体优雅的姿态，体现自身修养，增强说话的感染力
-



## 第一单元

### 势态语言概述



#### 情景案例

##### 恒达商业广场罗经理的一次经历

那是 2008 年 12 月的一天，我的秘书电话告诉我，A 公司的销售人员约见我。我一听 A 公司的，他们的产品听客户讲质量不错，我却一直没有时间与他们联系，于是我告诉秘书让他下午 2:00 到我办公室来。2:10 时我听见有人敲门，我说：“请进。”门开了，进来一个人，穿一套旧的皱巴巴的浅色西装，他走到我的办公桌前说自己是 A 公司的销售员。我继续打量着他。穿着羊毛衫，打一条领带。领带有些脏，上面好像有些油污，而且领带飘在羊毛衫的外面。黑色皮鞋，没有擦，上面好多灰。有好大一会儿，我都在打量他，心中开小差。我听不清他在说什么，只是隐约看见他的嘴在动，还不停的放些资料在我面前。他讲完了，没有话了，安静了，我一下子回过神来，我马上对他说把资料放在这里，我看一看，你回去吧。



#### 项目任务

1. 你觉得罗经理会很乐意与 A 公司合作吗？为什么？
2. “安慰人有时一个动作比一大段话还要管用”，你同意这个观点吗？你是否也有这样安慰人或被安慰的经历？说一说，与大家分享。



#### 任务分析

罗经理对 A 公司的产品本来很感兴趣。这对产品销售员来说是很好的销售优势，只要销售员对产品及相关情况介绍得当，就很容易销售成功。但经过与对方销售员接触后，罗经理却不乐意与 A 公司合作了。究其原因该公司销售员的形象太差。从罗经理的反应可以看出，该销售员太不恰当的服饰大大影响了罗经理听话时的注意力，以至于罗经理根本没听清他在说什么。这使罗经理对该公司的整体水平产生了怀疑，所以不会轻易与其合作。

可见在交谈中，除了要注意有声语言的得体外，说话者的服饰、姿态、表情、动作等无

声语言也起着相当重要的作用，有时甚至会先于有声语言对听话者产生影响，形成不可改变的第一印象。



## 相关知识

与人交谈时，说话者用有声语言“说”的同时，还要运用一定的肢体语言来传递某些信息，以形成一种整体美感效应，这就是“势态语言”。从某种角度来讲，它传递的信息比有声语言更丰富，更真实，更有效。在交际过程中，人们所获得的感觉印象大多数来源于视觉，据测定，77%来自于眼睛，14%来自于耳朵，9%来自其他感觉器官。心理学家有一个公式：一条信息的表达=7%的语言+38%的声调+55%的表情动作。因此，在口语交际中，声音之外表情达意的其他要素作用重大，不容忽视。

### （一）势态语言的含义

势态语言是指通过人体某一部分形态的变化来交流思想、表达情感的一种辅助性言语方式，也叫体态语、无声语言、人体语言、态势语言等。主要内容包括：表情、手势、姿态、服饰等几个方面。

它是一种没有声音的伴随性语言，与有声语言一起构成语言交流的整体，相辅相成，共同表达确切的、完整的信息。

### （二）势态语言的作用

#### 1. 替代作用

势态语言有时可以单独表意，替代有声语言来表达交际者想说而又未说出来或不便说出的意义。例如：别人问你体重增加的具体数量是多少，你该怎么回答呢？如果你觉得尴尬，不想回答，完全可以选择“淡淡一笑”。又如你觉得你的上司向你提的要求不合理，使你为难，你可以选择不说话而面露难色。

#### 2. 辅助作用

准确生动的表情达意仅仅靠口头语言是不够的，有声语言有时不能直率地表露一个人的深层心理和真实意向，常常言不达意或言不由衷。体态语则能弥补有声语言的某些不足，通过丰富多样的动作、表情将内容准确无误地表达出来，使听者可视、听同时进行，获得更为完整、确切的信息。

体态语还能加强表达的语气。体态表情等能显示人的内心情感，使情绪、观点、意见得到有力的强调，收到良好的表达效果。

### 3. 调节功能

势态语言在无意识中可以按交际的需要进行自我调节。如：你在交际中如果显得比较紧张，可以拿一个熟悉的物品摆弄，以此调节心态，消除紧张。



#### 重要提示

举止表情变化所产生的信息交流作用，可通过人的视觉对人的心理产生种种暗示，使人对所要表达的意思心领神会。它有时甚至会先于有声语言在听者心中形成第一印象，直接影响表达效果。正确的体态语能赢得更多听众，并对有声语言起到辅助、补充和渲染的作用。

## （三）势态语言的使用原则

### 1. 自然

自然是对势态语言的首要要求。任何生硬刻板的、扭捏作态的、或刻意表演的体态语，都会让听者觉得别扭、不真实、缺乏诚意。因此，无论你是什么个性，在交际中，自然的表现你自己就好。

### 2. 适度适宜

适度是指表情动作要适量。不能总是“挤眉弄眼”，“手舞足蹈”，该用时才用，不用时则止，一举手，一投足，一颦一笑，均要恰到好处。如果交际过程中做的动作比说的话还多，将会影响到听者对你说话的注意力。

适宜是指表情动作要与说话内容、情绪、气氛、场合一致；并注意不同年龄，不同职业，不同性别的人，具有不同的态势语言。如果不顾身份，就会有损自身形象。

### 3. 富有变化

说话时，不能总重复一个动作或保持一种姿势，要善于随着话语内容、情绪的变化适当地变换动作和姿势，以求势态语言自然贴切。



## 实践训练

分小组讨论，互相检查势态语言的优缺点，并互相学习得体大方的势态语言，尽量改正不良势态语言，为后续内容的学习做准备。

## 第二单元

### 表情语



#### 情景案例

王琪是张总的秘书。这天，张总把王琪叫到办公室气呼呼地说：“不合作了，什么态度嘛！小王，写封函给宏远公司，取消我们与他们的一切合作！”原来是张总刚接听了宏远公司的一通电话，电话交谈中，宏远公司用语及语气极不礼貌，张总很气愤。王琪深知这次与宏远公司合作的项目对张总的重要性，推断张总也只是暂时气头上才这么说的。于是她点点头，回到办公室按张总要求写好了信函。再来到张总办公室，面带微笑，不紧不慢地与张总说了些缓和情绪的话。看张总心平气和了，王琪又态度谦和，面带坦诚、恳切的笑容谈及现在双方合作项目的重要性，然后表情慎重地询问张总，写好的信函是不是先不急发？张总想了想，决定再和该公司仔细谈谈。



#### 项目任务

你认为案例中，秘书王琪处理整个事件有哪些值得肯定的地方？



#### 任务分析

案例中张总因为感觉自己不被尊重而情绪激动，影响了决策的正确性。这时秘书的处理显得尤为重要。如果不懂从中调解，只机械服从领导的指示，就有可能造成不必要的损失；但如果当即指出领导的不理智，恐怕又会火上浇油，不仅于事无补，弄不好还会殃及自身。王琪的做法一是用缓兵之计，先退出办公室，按要求写好信函而不发，给时间让张总缓解激动情绪；二是尽量用柔和、轻松的表情语以及有声语言营造令人情绪放松、情感愉悦的谈话氛围，排解了张总的怒火。冷静下来的张总理智地选择了“再和对方仔细谈谈”。案例中，王琪说话时的轻柔语气和柔和表情无疑起到了调节听话者情绪的作用。



#### 相关知识

表情是由脸的颜色、光泽、肌肉的收与展，以及脸面的纹路所组成。它能把具有各种繁

杂变化的内心世界，最真实、最充分地反映出来。如愉快时面目舒展，忧愁时眉头紧锁；一个人容光焕发，一定是心情喜悦振奋，一个人面色铁青，一定是非常愤怒。一个人内心的隐衷总能在他的面部找到蛛丝马迹，表情语突出地集中于人的五官。

### （一）表情的类别

笑与无表情是面部表情的核心，任何其他面部表情都发生在笑与无表情两极之间。

一类为愉快，如喜爱、幸福、快乐、兴奋、激动。此时面部肌肉横拉，眉毛轻扬，瞳孔放大，嘴角向上，面孔显短，所谓“眉毛胡子笑成一堆”。

一类为不愉快，如愤怒、恐惧、痛苦、厌弃、轻蔑、惊讶等。此时，面部肌肉纵横，面孔显长，所谓“拉得像个马脸”。

一类为无表情，无表情的面孔，平视，脸几乎不动。它将一切感情隐藏起来，叫人不可捉摸，它往往比露骨的愤怒和厌恶更深刻的传达出拒绝的信息。

### （二）常用面部表情的含义

点头——同意；摇头——否定；昂首——骄傲；低头——屈服；垂头——沮丧；侧首——不服；咬唇——坚决；撇嘴——蔑视；鼻孔张大——愤怒；鼻孔朝人——轻蔑；嘴角向上——愉快；嘴角向下——敌意；张嘴露齿——高兴；咬牙切齿——愤怒；神采飞扬——得意；目瞪口呆——惊讶。

### （三）目光语

“眼睛是心灵的窗户”，“一身精神，具乎两目”。眼睛具有反映深层心理的特殊功能。据专家研究，眼神实际上是指瞳孔的变化行为。而瞳孔变化则是受中枢神经控制的，人高兴则瞳孔放大，不快则瞳孔缩小。人的喜怒哀乐、爱憎好恶都能从眼神中显示出来。

巧妙地运用眼神，是口语交际中的一门艺术。在说话中，有时盯着人看，似乎专门说给他一个人听；有时一会儿冲左边微笑，一会儿冲右边点头，一会儿朝后边示意，一会儿朝前面挥手，目光在关照全场所有的人，其实这是一种实眼与虚眼的交替运用。谈话中，可以看对方，也可以不看对方，看与不看，什么时候看，看多久，看什么地方，全在于说话人根据说话的内容，说话的场所，听话人的情绪、心理等灵活掌握和运用，运用得好，常常可以收到奇妙的效果。

目光往往代表一个人的内心。目光明澈代表胸怀坦荡，目光狡黠代表心术不正，目光坚毅代表自强自信，目光呆滞代表心事重重。传神的目光给人以魅力，宁静的目光给人以稳重，快乐的目光给人以活力。

目光语交流中比较重要的几个因素一是视线接触的部位，二是视线接触对方面部的时间长短，三是视线接触对方时的方式。

### 1. 视线接触的部位

(1) 近亲密注视：视线停在两眼和胸部之间的三角区域。

(2) 远亲密注视：视线停在两眼和腹部之间的三角区域。亲密注视适合于亲人或恋人之间的交流。

(3) 社交注视：视线停留在两眼和嘴部的三角区域。这是普通交往中所采用的注视方式。

(4) 严肃注视：视线停留在对方前额一个假象的三角区，能造成严肃气氛。

### 2. 视线接触的时间长度

与人交谈时，视线接触对方面部的时间占整个谈话时间的 30%~60%，超过这一平均值，说明听话人对谈话者本人比对谈话内容更感兴趣。低于平均值，则表示对两者都不感兴趣，或对自己的话缺乏自信。如果长时间凝视对方，可理解为对私人空间的侵略。一般连续注视对方的时间在 1~2 秒钟以内为宜。如果几乎不看对方，那表明他满不在乎、傲慢无礼或企图掩饰什么。

### 3. 视线接触对方时的方式

目光接触对方的方式，确切表明交际者的态度。

正视：对对方非常重视，或谈论严肃的话题。

平视：表示理解、平等、喜欢。

俯视：表示宽容爱护。

仰视：表示尊敬、期待。

斜视：表示轻蔑或反感。

直视：长而硬的视线表示关注或不满。

盯视：短而硬的视线表示执著或憎恨。

虚视：长而软的视线表示等待或探寻。

探视：短而软的视线表示爱怜或担心。

点视：盯住某个人说，在很特殊的情感处理与听众的不良反应出现时。

闭目：视线全收表示悲伤或思念。

耷拉眼皮：表示对某人毫无兴趣甚至厌恶。

与人交谈要敢于和善于与对方进行目光接触，这既是一种礼貌，又能使谈话双方精力更为集中，交流得更加充分。

## 小提示

### 怎样用好眼神

1. 和人交谈时不要眼神游离不定，这样会让人觉得你没有耐心和他们说话。
2. 和人交谈时，要放松自己的眼睛，目光运用要亲切、自然、实在，不能故弄玄虚，也不要迟滞呆板或眨个不停。
3. 适当的对视会让人觉得你在用心听，并且能让说话人了解你的想法，而调整自己的话题；同样自己也能通过对方的眼神，判断自己话题的效果如何。

## (四) 微笑

微笑是通过不出声音的笑来传递信息、表达感情的一种势态语言。在表情语中，微笑是最具有感染力的，它一向被称为高级表情语，是交际中的润滑剂。往往一个微笑能很快缩短彼此的心理距离，表达出你的善意和愉悦，给人以春风般的温暖。微笑是一种世界通用语，在各种文化体系中其含义基本相同，被称为社交中的万能通行证。

微笑技巧的运用要遵循以下几条原则：

一要笑得自然。微笑应该是发自内心的，是美好心灵的外现。若不是发自内心，就容易变成皮笑肉不笑。

二要笑得真诚。微笑既是自己愉快心情的外露，也是纯真之情的奉送。真诚的微笑令人心产生温暖，传递美好的情感。弄虚作假的笑则会让人觉得别扭。

三要笑得适宜。首先场合要适宜。一个庄重的集会，一次沉痛的哀悼，讨论一个严肃的问题等，都不能微笑。其次，程度要适宜。笑得太放肆、没有节制，会有失身份，引起反感；笑容在脸上不做停留，一闪而过，也不会起到好效果。



## 实践训练

1. 对镜自我观察，练表情。

对镜尝试各种表情，如大笑、微笑、苦笑、忧愁、平静、惊讶、悲伤、兴奋、愤怒等。看是否到位，找出毛病，并加以纠正。

2. 同桌微笑注视 30 秒钟。

要求：相互观察对方的笑容是否自然、真诚、美丽，保持眼神的专注。

3. 李主任正在看报纸，办公室的秘书小张郑重其事地交给他一张纸。

(1) 如果这是“入党申请书”；

(2) 如果这是“检讨书”；

(3) 如果这是“辞职信”；

(4) 如果这是一张又破又脏的废纸（开玩笑）。

如果你是李主任，接到不同内容的纸后你会怎么反应？请小组内演练，特别要注意用表情和动作表现自己的态度和心情。

4. 王琪是公司新来的秘书。一天，她刚上班就看见一个农村老人来到了董事长办公室。她大吃一惊，连忙厉声喝住了他，不等老人开口便把他往外赶。正在这时董事长来了，看见老人，连忙喊着爸爸走上前来。

三人一组演练该情景。注意用势态语言表情达意。

## 第三单元

### 姿态和手势语



#### 情景案例

李力是恒达商业集团秘书王琪一同长大的同乡。大学毕业时恰逢恒达商业集团招聘业务员，李力信心满满地来到公司应聘。王琪提醒他，面试时千万记得把自己平时动作姿态大咧的习惯改改，要显得庄重些。李力不以为然，说：“别担心。业务员嘛，应该要张口就能说话，动作潇洒自如，不可过于拘谨。是不是？”轮到李力面试了。他直接推门而入，为了显得自信，他旁若无人的径直走到招聘人员面前的椅子前，“啪”的坐了下去。又觉得自己好像坐得太响，而且招聘人员一声不发，他开始不自然起来，无意中右腿脚踝就放到了左腿上，架起了二郎腿开始摇晃。招聘人员说：“请做一下自我介绍吧。”李力一下轻松起来，放下二郎腿，将身体向后靠在椅背上，介绍起了自己。

事后，李力没有被聘用。他一直纳闷。他认为自己那天自我介绍流畅自如，重点突出。并且自己是学市场营销的，专业很对口，加上自己专业成绩优秀，怎么会没聘上呢？



#### 项目任务

1. 你认为李力为什么没有被聘用？
2. 在与他人的交往中，有哪些人的动作表情等给你留下了深刻的印象？为什么你会一直记得？说给大家听听。





## 任务分析

李力与所求职位专业对口，成绩优秀，信心十足，却没有被聘用，原因就是他与人际交往时的势态语言不妥。参加招聘这样的庄重场合，应该注意有礼有节，不可造次。李力却不听王琪告诫，“直接推门而入”，没有与招聘人员打招呼，“旁若无人”的走过去，很重的坐下，这些动作都显得浮躁。遇到冷场时，将一条腿架起来摇晃，动作不雅；放松时又靠在椅背上与招聘者说话，动作不敬。这些都是他不能正确评价自己，不懂看场合办事，遇事不冷静的表现。也许他说得很好，但他的无声语言却让招聘者认为他的气质风度不好，素质有待进一步提高。



## 相关知识

### （一）姿态语

姿态，这里指身体的无声动作，它是说话者文化素养和情趣的侧面体现。比如，是笔直的站立，还是靠门站立，是端正的坐着，还是翘着二郎腿，不同的姿态传达出不同的意义，表现着不同的风度。别人也就根据你的一举手、一投足来确定你给他留下的第一印象，而这种第一印象往往很难改变。所以，要给人留下好的第一印象，体态语不可忽视。

#### 1. 首语

首语，这里指头的动作表现出的意义。头为仪容的主体，它的位置应该平正闲适，不能偏侧倾斜。头部动作不宜过多，应与体态手势协调一致。

点头，表示赞同或同意；摇头，表示否定，或是不对不赞成等。抬头，头部猛然上提，一般表示顿悟或豁然开朗的意思；低头，这个动作的含义非常丰富，表思索、谦恭、羞怯、忏悔、委屈、丧气等；偏头主要表示两种意思，一是表静听，一副愿闻其详的姿态。二是表生气，一幅爱理不理、爱听不听的架势。回头，带有突然性，猛然寻找兴趣源。昂头，表示勇敢或高傲；后仰，表示软弱或失望；倾斜表得意或愉悦；左右微摇表示怀疑或不忍；前突表示惊讶或逗趣；微倾表示观察或思考；直立表示庄严或坚强。

## 小提示

### 怎样使用首语

- （1）注意与有声语言自然配合，动作要明显清晰，以便对方正确理解。
- （2）首语频率不能过高，否则影响听话者的注意力或让人觉得肤浅。
- （3）注意不同文化中首语的不同含义。



## 相关链接

### 体态语言在不同文化中的表现

调查表明，在一小时的谈判中，芬兰人做手势一次，意大利人八十次，法国人一百二十次，墨西哥人一百八十次。

俄国人说话时不能用手指东西尤其是人，而西班牙人和拉美国家的人在说话时特别喜欢用手指点自己身体的某个部位。

一般点头表示同意，摇头表示不同意，而印度、尼泊尔正相反。顿足是中国人愤怒的表示，而德国人却用来表示称赞。俄国人把手放在喉咙上，表示吃饱了，在日本这个动作表示“被炒鱿鱼”。意大利人、西班牙人和拉丁美洲人用左手放在眼脸上往外一抽表示“当心、请注意”，而澳大利亚人则表示蔑视。同样将手指往下一挥，在阿根廷、乌拉圭和委内瑞拉都表示赞扬：“是好样的”，而在秘鲁则表示“哎呀，我错了”，在智利这个动作表示“瞧，出了什么事”。

### 2. 站姿

站姿能充分体现出一个人的精神面貌，是其他一切姿势的基础。站时要求直立，做到头部端正，挺胸收腹，双肩放平，腰杆挺直，双手自然下垂，双腿放松拉直，给人一种端庄大方、朝气蓬勃，充满生机和活力的感觉。

男性站姿：双脚平行，大致与肩同宽；上身挺直，双肩稍向后展，头部抬起，双臂自然下垂伸直，双手贴于大腿两侧。

女性站姿：挺胸收颌，目视前方，双手自然下垂，叠放或相握腹前，双腿并拢，不宜叉开。



## 相关链接

### 不同的身姿传达出不同的含义

身体正直，昂首挺胸，表示勇敢威严，给人恭谨和稳定感；

双肩放平，双手自然弯曲，给人轻松感；

腰部、颈部自然挺直，显示精神焕发；

身躯微微前倾，给人关怀亲切、谦逊有理、凝视细听、深有歉意之感；

身躯微微后倾，给人以精神振奋、坚定不移或傲慢自负感；

身躯稳定，显示庄重、心情平静；

身躯摇摆，表示热烈、激昂或烦躁不安；

反身向后，表示否定拒绝。

### 3. 坐姿

坐的姿势分为严肃坐姿和随意坐姿两大类。

严肃坐姿，落座在坐位的前半部，两腿平行垂直，两脚落地，腰板挺直。表明说话人和听话人都十分严肃认真。

随意坐姿的情况较为复杂。不同的坐姿表现出不同的心态，不同的气氛。深深地坐入椅内，腰板挺直，是向对方显示优越感，很有信心；坐在座位的前沿，上身前倾，既表示谦恭，又表示一定程度上的畏惧与紧张。

男性坐的时候，应抬头、挺胸、收腹、两眼平视对方，两腿张开与肩等宽。倘若两腿张开太大，既不礼貌，也不雅观。

女性坐的时候，可一只脚的拇指紧接着另一只脚的脚跟，两腿膝盖靠拢，显得优雅大方。

男性可“翘二郎腿”，但不可翘得太高，不可抖动，女性可采取小腿交叉的姿态，但不可向前伸。

不论坐在椅子上还是沙发上，最好不要坐满，以坐一半到三分之二为宜。上身端正挺直，但不宜过于死板僵硬。时间较久的交谈，也可靠在沙发上，但不可半躺半坐。

入座时动作要轻、稳，不可猛地坐下。入座后手可平放在腿上或沙发扶手上，不可随心所欲到处乱摸。

### 4. 步姿

步姿是通过步态传递信息的语言。步姿要做到自然、轻盈、敏捷、矫健。步幅以自己的一个半脚长为宜。迈步频率男士每分钟 108~110 步，女士每分钟 118~120 步为宜。

如果登台发言，上台要精神饱满、步履稳健、神态自然、面带微笑；下台时则应自信从容，切不可失去常态慌张跑下，也不可漫不经心，一步三摇地下去，这样会使大家对前面的整个发言失去好感和信任。

在交际场合中，要根据不同的语境表达需要选用不同的步姿。

自然步姿：步速、步幅居中，步伐稳健，两眼平视，双手自然摆动，强调轻松、自然、安详、平静。

礼仪步姿：上身挺直，步伐矫健，双膝弯曲度小，步幅、速度适中，步伐和手的摆动有强烈的节奏感，眼睛正视前方，表示庄重、热情、礼貌。

## (二) 手势语

手势语，是通过手和手指活动表达出来的信息。是加强说话感染力的一种辅助动作。

### 1. 手势的类别

#### (1) 情绪手势

伴随着表达者感情起伏发出的，主要用于表达某种内心思想、情绪、意向或态度，使之

形象化、具体化。如高兴时拍手称快，悲痛时捶胸顿足，愤怒时挥舞拳头不断颤抖，悔恨时敲打前额，犹豫时抚摸鼻子，急躁时双手相搓，尴尬、为难、不好意思时摸后脑勺，双手叉腰表挑战、示威、自豪等。

### (2) 指示手势

表示指示具体对象。可增强内容的明确性和真切性。指示手势可用来指点对方、他人、某一事物或方向，表示数目，指示谈论中的某一话题或观点。如用右手指指头部，表动脑筋、思考、盘算、疑问；用手掌抚胸，表示是自己或和自己有关的事；用手指拍拍肩膀，表示担负工作、责任和使命；用拳击胸，表悲痛难过。

### (3) 象形手势

比划事物形象特征的手势动作。用来摹形状物，增强形象感。给人一种如见其人、如临其境的感觉，常带有夸张意味，因而极富有感染力。如比划事物的大小、高矮等。

### (4) 象征手势

用准确恰当的手势显出抽象的事物，引起联想。这种手势往往具有特定的内涵，使用十分广泛。能有效地加强语言表达效果。如用食指和中指构成“V”表示胜利。用拇指和食指合成圈，另外三指伸直的“OK”表示良好、顺利、赞赏等；少先队队礼表示人民利益高于一切；翘大拇指表示称赞、夸奖；翘小拇指表示贬斥、蔑视等。

## 2. 手势语运用的原则

- (1) 适合：一是和所说的内容吻合一致，二是手势的多少要恰当。
- (2) 自然：手势要舒展大方，不能僵硬、呆板、失控，要令人赏心悦目。
- (3) 协调：手势必须和声音、表情、姿态等密切配合，做到协调一致。
- (4) 简练：手势要力求简单、精炼、清楚、明了。要做得干净利落、优美动人，切不可做作，拖泥带水。

## 3. 手势的活动区间及其含义

(1) 上区：肩部以上。一般表示理想、希望、喜悦、祝贺等。手势向内向上（手心向上），表示积极肯定的意思。

(2) 中区：肩部以下至腰部以上。一般表示坦诚、平静、和气等，手势平展，表示叙述说明等中性意义。

(3) 下区：腰部以下。一般表示憎恶、批评、鄙视、压抑、失望等。手势向外向下（手心向下），一般表示消极否定的意思。

## 4. 手势的具体运用

### (1) 手掌的运用

手掌向上，前伸，臂微曲——表示恭敬、请求、欢迎、赞美等。如：欢迎大家来我校参观指导。

臂微曲，手掌向下压——表示否定、反对、制止。如：大家不要讲话。

手掌挺直，用力下劈——强调一种果断的气势和力量。如：他用力砍了一刀。

两掌从胸前向外推——表示拒绝接受某种东西，或不赞成某种观点。如：各位的夸奖我实在不敢当。

两掌由外向内，向胸前收——表示接受某种思想观点或某种东西。如：我们要把群众的意见装在心里。

两手掌由合而分——表示消极、失望、分散等。如：我简直没有办法了。

两掌由外向内，由分而合——表示团结、联合、亲密等。如：大家要团结起来。

手掌向上前方推出——表示勇往直前、猛烈进攻等。如：同志们，向着未来，向着胜利，前进吧！

手掌向正上方推举——表示一种强大的力量和宏伟的气势。如：天塌下来，我们也撑得起。

### （2）手指的运用

翘大拇指——表示称赞、钦佩等意思。如：他真了不起啊！

伸小指——表示卑下、低劣、无足轻重。如：这种人的言行实在太卑鄙啦！

五个手指由外向里集中收拢——表示把某种力量集中，把某种事物聚拢。如：把大家的意见收集起来。

手指向下用力收拢——表示控制、掌握等。如：我们要控制这个局面。

手指逐一屈伸（或由伸而曲，或由曲而伸）——表示计算数目、论说次第等。如：这次招聘的条件有五条，一、……

### （3）拳头的运用

拳头高举——表示坚决拥护、强烈反对、严重警告、号召、奋起等。如：我们要一起努力，完成任务！

拳头向前冲击——表示打击、反对、对抗等。如：把侵略者赶出去。

## （三）服饰语

一个人的仪表服饰，不仅可以反映一个人的精神面貌，而且也是一个人的文化素质和审美观的体现。说话者应善于利用仪表服饰来为口语表达服务。

服饰要做到整洁大方，庄重朴素；轻便自如，协调得体。一是与人的年龄、职业、身份地位以及肤色形体相协调，整洁合体，突出个性。二是符合“TPO”着装原则。T（time）指时间，就是说着装要注意根据时间的不同选择不同的着装，注意时代性、季节性等；P（place）指场所，工作场合、休闲场合、其他礼仪场合要有不同着装；O（object）代表目标、对象，不同职业、不同身份的人有不同的着装要求。这就是说，服饰打扮要具有时代感，要与交际场所、交际对象、交际内容一致。

## 小提示

### 怎样注意服饰

1. 适当的穿着和打扮，尽量避免怪异。
2. 从头到脚都要保持整洁。
3. 正确使用香水，不可过度。



## 相关链接

### 1. 应该纠正的不良动作姿态

- (1) 指手画脚，拉拉扯扯，手舞足蹈，评头论足，将身体斜靠在其他物体或他人身上；
- (2) 站着或坐着时，连续抖动自己的腿；
- (3) 当着别人的面伸懒腰，挖鼻孔，掏耳朵，打哈欠，剔牙齿，喷烟圈等；
- (4) 不加控制地张着嘴狂笑或毫无意义地傻笑；
- (5) 点头哈腰装腔作势，歪头斜眼等。

### 2. 用无声语言展示你的自信

- (1) 在眼神中表现你的自信。
- (2) 微笑使你变得坚强、变得友善。
- (3) 穿上你最有感觉的衣服。
- (4) 用身体姿势投射你的自信。



## 实践训练

### 1. 选用下面的一个或多个词语说一句或一段话，用手势表示下列词语的意思。

号召、关心、指示、数字、热爱、反对、向往、举例、团结、胜利、前进、很好、请求、拒绝、恭喜、暂停；

摩拳擦掌、局促不安、跃跃欲试、无可奈何、到此为止、一笔勾销、表明心迹、心烦意乱。

### 2. 设计恰当的手势表示下列各句的内容：

- (1) 欢呼吧、跳跃吧！我们成功了！
- (2) 他这人太卑鄙了，无法和他相处。
- (3) 月光静静地泻在这一片叶子和花上。

(4) 年轻的朋友们，我们的事业是伟大的，我们的前途是光明的，让我们为实现这崇高的目标奋斗拼搏吧！

(5) 这虽很有诱惑力，但还是让他见鬼去吧！

### 3. 势态自然的完成下面的任务。

要求：从容走上讲台，真诚行礼，环视全班同学，声音清晰响亮地说：“大家好，很高兴与您相会在《秘书口才》课堂，以后请多多关照！”然后行礼，返回座位。

## 第四单元

### 综合训练

#### 一、模拟训练

观看一段视频（教师提供，可选择《财富论坛》、《天下女人》等访谈类节目的视频），师生共同讨论并评价视频中人物势态语言使用的得失。学生按自己的喜好挑选其中一段话，或进行优秀势态语言的模仿，或对问题势态语言进行纠正并做正确演示。

#### 二、根据下面的提示进行手势语的训练，同时加上适当的表情，注意语音准

#### 确规范，语气语调的变化

1. 节俭当然是必要的，但是那些“花钱如流水”年轻人真的很多吗？（双手摊开，表示质疑）除了那些阔少们，我们看到的是，相当多的年轻人只是在力所能及的条件下，让自己稍微多一点物质上的满足，听听歌，看几场电影，买几双名牌运动鞋，这不是奢侈，对不对？（右手掌前伸，上下略晃动两次，表示希望得到听众认可）只要我们稍微用心观察一下，我们会发现，在对 80 年代人的评价上，媒体充当了一个不负责任的角色。（左手食指向上指点并晃动两下，表示谴责）他们乐于报道这一代人的叛逆和越轨，他们乐于以偏概全，乐于波及整个一代人，（右手向右画条弧线，意在指整个 80 年代人被归为一类）他们想当然地认为这一代人就是这样，却从来没有谁想过做一个广泛的调查，看看这一代人真正的生存状况是什么……（双手摊开，表示希望大家自己看看这代人的生存状况）

2. 今天，这里有没有特务？你站出来！是好汉的站出来！你出来讲凭什么要杀死李先生？（手臂长伸短暂定格，手指如敲鼓般有节奏的晃动两下。这充分表达了对特务的强烈不满和质问）杀死了人，又不敢承认，还要污蔑人，说什么“桃色事件”说什么共产党杀共产党，无耻啊！无耻啊！（伸臂向身体一侧，食指向上指点一下，表达对特务的仇恨）这是某集团的无耻，恰是李先生的光荣！李先生在昆明被暗杀是李先生留给昆明的光荣！也是昆明人的光荣！（双臂曲肘前伸，表达怀念之情，激发听众的革命热情）

3. 古代巨人的眼睛，像现今我们的眼睛一样，曾经看见尼亚加拉。（右手在自己眼前比

画表现巨人用眼睛张望的情景)一万年前的尼亚加拉,和现在的是同样的新鲜有力!水从天上飞落人间,激荡起白色的浪花。(右手从空中快速划落,表现出瀑布从山上落下来的情景)一群群的古人从山下走过,踏着起伏的山麓,蜿蜒向前,伴着瀑布的浪花,蜿蜒向前……

4. ……那就是朝阳!充满希望的朝阳!(双手托起,掌心向上,体现出太阳的光辉之美)它喷薄而出,带给我们新的一天!(摊怀拥抱,表达对新生活的迎接,体现新生活的美好)的确,太阳每天都是新的,让我们抓住这青春的时光,努力奋斗吧!(双拳紧握,体现青年人奋斗的激情和壮美。

三、准备好一段话，按要求上台展示

- (1) 轻松自然走上讲台，站定、抬头、挺胸、肩平，两脚站稳，面向大家说话；
- (2) 说话中必须有 2~3 个恰当的手势；
- (3) 时间不少于 2 分钟，不多于 3 分钟。
- 说明：有条件的学校，可以摄像，当场播放，师生共同点评，达到纠正的目的。

态势语训练评价表

评 价 标 准	权 重	得 分
1. 姿态：首语、站姿、坐姿、步姿正确优雅	30	
2. 表情：微笑，面部表情随着内容的变化而变化，眼神运用恰当，眼睛看着听众，和听众有交流	30	
3. 手势：恰当、得体、有表现力	30	
4. 声音适中、流畅、普通话标准	10	
合 计	100	



# 模块五

## 秘书听话理解及 话语传递技巧训练

### 习训目标

---

知识学习目标:

- 了解倾听、话语理解、话语传递的基本知识

能力培养目标:

- 能正确使用倾听技巧，在倾听过程中，能恰当反馈，做优秀的倾听者
- 能准确把握交谈对方的谈话要点、主干，正确理解说话者的真实意图，使交际活动达到效果

## 第一单元

### 倾 听



#### 情景案例

1. 某家政公司接到一位顾客的投诉电话，说派去的钟点工服务态度不好，并在电话里大骂这个钟点工。不仅如此，她还拒绝缴纳这次的服务费用。公司只好再次派另一位钟点工前往，不料这个钟点工也被骂了回来。一连派去几个，顾客都不满意。而钟点工也是抱怨连连，说与那家女主人根本无法沟通。公司行政主管陈春晖想了解一下详情，试图找出工作人员到底哪里出了问题，于是扮作钟点工亲自出马。没过多久，陈春晖完成任务回来了。

员工们都很奇怪，不知主管采用了什么方法，居然被那个脾气暴躁的女主人接受并把工钱拿了回来。陈春晖说：“其实她要干的活不多，我所做的工作，主要是安静地坐在那，专心倾听她把满腹牢骚发出来”。

#### 2. 故事：

主持人问：小朋友，你长大了做什么？

小朋友答：飞机驾驶员。

主持人问：如果飞机快没有油了，飞机上有很多旅客，但只有一个降落伞，你怎么办？

小朋友答：旅客系好安全带，我背着降落伞跳下去。观众大笑。

节目后，小孩子伤心地哭了。

.....



#### 项目任务

1. 以案例 1 为话题谈谈你的感想。
2. 案例 2 中小朋友为什么会哭？请揣摩原因。



#### 任务分析

口才的基本目的是交流思想、沟通信息、解决问题。因此，口才的最基本特征之一就是双向交流性。这就要求一个人在运用口才时不仅要会说话，而且要学会听话。口才能力并不一定以能够随时随地就任何话题都可以滔滔不绝的长篇大论为上乘，它同时还要求人们，在应

当成为听众时，就努力使自己成为一名优秀的、受人欢迎的听众。案例1中的女主人是一个爱挑剔的人，但行政主管陈春晖却能很好与她沟通，受到她的认可，顺利完成任务。不难看出其中的关键就是主管能“安静地坐在那，专心倾听她把满腹牢骚发出来”。

案例2中小朋友哭的原因是他的话还没说完，大人们却打断了他，并按自己的思维方式误解了小朋友的意思。如果把故事续下去，小朋友应该会说：“我本来是想先跳下去，去取油，再来救大家，可你们……”。由此可见，在口语交际中“听”与“说”同样重要。想学好口才，就应该做到该说的时候好好说，该听的时候耐心听。



## 相关知识

秘书工作中很多情况下都需要积极倾听：为了获得更多的信息、收集正确的信息时，当有问题需要解决，你需要更多的事实时，你不能肯定来访者的意思时，当发生冲突，你需要做协调时，当你与讲话者争论或提意见时，显示你接受对方的说法时，在情绪化的场合，为了平息不安、气愤或情绪化的人时，当讲话者谈论他们的感情或情绪时等。所谓倾听，狭义是指聆听某人讲话，而广义则指悉心听取意见。共同点都是要求听的时候认真、专注，积极对说话人做出反应。是否善于倾听，是谈话艺术当中一项重要的条件。

### （一）倾听的意义

1. 倾听是交谈的重要组成部分。交谈是两个或两个以上的人之间发生的言语交际行为，在该行为过程中，必然是有人在说，有人在听。“说”是为了“听”，也是因为有人“听”；“听”是因为有人“说”，也是为了“听”后“说”，这就构成了交谈。

2. 倾听是搞好人际关系的需要。一是倾听可以积极建立人际关系。倾听是褒奖对方谈话的一种方式，你用心倾听对方的谈话，就等于告诉对方，“你是一个值得我倾听的人”。这样就能使对方感到被尊重，从而加深彼此的感情。当周围的人意识到你能耐心倾听他们的意见时，自然会向你靠近。另外，倾听还可消除误解，维护人际关系。在很多情况下，人与人之间的误会都是因为没有机会申述或彼此没有认真倾听而造成的，学会倾听，就能消除这些误会。

3. 倾听是捕捉信息、处理信息和反馈信息的需要。谈话是在传递信息，倾听别人谈话是在接受信息，对别人的话做出反应就是在处理和反馈信息了。一个好的倾听者，应该善于从一大堆谈话中捕捉有用的信息，从别人无意的谈话中捕捉有益的信息，并以参与谈话的方式做出积极的反应。说话者也才能根据你的反馈信息确定是继续、还是改变、或是停止他的谈话。

### （二）倾听的障碍

生活中，大多数人往往不会倾听，他们只是在等着发言。诸多障碍影响了我们更好的倾听：

1. 分心。客观上各种噪声、频频而起的电话铃声、接连不断的人员进出等，主观上如另有急事在身，而心不在焉、情绪激动等，都会使人分心，不能将注意力集中在谈话人及其谈话上。

2. 急着发言。因为要急着发言，于是经常打断对方的讲话，迫不及待地发表自己的意见，而实际上却没把对方的意见听完、听懂。

3. 固执己见。拒绝倾听不同意见的人，注意力就不可能集中在讲逆耳之言的人身上，也不大可能和别人交谈得愉快。

4. 偏见作怪。对自己不喜欢的人，看不上的人，对其讲话也持同样不喜欢、看不上的态度，没有兴趣去聆听他讲话，哪怕他讲得很精彩。这是一种偏见。

所以，我们常常会找到很多借口来解释为什么我们没有认真倾听。诸如：

- (1) 我们认为有许多更重要的事要做；
- (2) 没有说明我们为什么要倾听；
- (3) 他们所讲的我们已经知道了；
- (4) 有太多的分心事干扰，使得很难集中精力倾听；
- (5) 不喜欢讲话者或讲话内容；
- (6) 我们只想听那些想听的内容；
- (7) 我们只需要结论；
- (8) 我们更喜欢交谈，这样更加活跃，更能控制；

可见，我们的心是关闭的。

但是，倾听对我们是那么重要。美国作家、演讲家戴尔·卡耐基（1888～1955年）说过：“比起你总试图让别人对你感兴趣，如果你变得对别人感兴趣，你可以在两个月内交到比两年内更多的朋友。”所以，对于经常要与各式各样的人打交道的秘书来说，认真倾听交往对象说话，对他们及其谈话表现出兴趣，必将有利于秘书工作的开展。

### （三）倾听的层次及技巧

我们该怎样倾听？古代造字：“听”为“聽”。即“听”不仅要用耳，还要有心和头脑的参与。耳朵只能听语音，了解表层意思，而用心和头脑倾听则能由音及意，由表及里，理解说话者话语之外更丰富的含义。据此，我们可把倾听划分为五个层次：一是听而不闻，二是假装听，三是选择听，四是专心听，五是设身处地地听。“听而不闻”是连耳朵都不带的，是最糟糕的听。“设身处地地听”则是站在对方的立场来倾听对方、理解对方，是倾听的最高层次，是我们提倡的倾听。

“设身处地地听”主要可归纳出如下技巧：

## 小技法

### “设身处地地听”

#### 1. 专注的看着对方。

用你的眼睛注视说话人，把注意力集中在说话的内容上。

#### 2. 点头微笑回应，鼓励表达。

和对方谈话时稍稍前倾身子，表示对对方所说的话感兴趣，听的很仔细。赞成对方所说的话，可以轻轻地地点一点头。对他们所说的话感兴趣时，要展露一下笑容。利用肢体语言——头部、臂部的摆动表达意见，可以使对方感到愉快。总之，要向对方表示，你关心他说话的内容。

#### 3. 不要中途随意打断对方说话。

与人交谈时要尽量控制自己，不要打断对方。即便是对方所言或者偏离了主题，或者对方对你无所裨益，或者你不爱听，但由于对对方的尊重，就要给人家说话的时间，让对方充分表达自己的思想，无拘无束地把话说完，自己绝不能有任何不耐烦的神色和举动。这种尊重他人、甘当听者的耐心既是秘书在谈话中应具备的品质，也是在社交中应该体现的度量。

#### 4. 适当的提问与复述对方的意思。

对方说完话时，你可以重复他说话的某一个部分。这不仅证明你在注意他所讲的话，而且可以表明你同意他的意见。如：“正如你指出的意见一样，我认为……”，“原来是这样，您能详细谈谈其中的原因吗？”等。这样能让对方知道，你在很仔细地听他说话。而且人们喜欢被引出话题，以便能借机展示自己的价值。

#### 5. 说话之前先暂停3到5秒。

人们交谈的目的是为了沟通信息、交流思想、联络感情，而不是智力测验、辩论或演讲比赛，大可不必去争话、抢答。在听人讲话时应持虚心的态度，尽可能避免听话时“先入为主”；对别人的话做出评论时要持谨慎的态度，避免对别人的讲话急于下结论，或立即接过话茬给以反驳，这些偏激做法都不可取。

#### 6. 不仅要倾听内容，也要“倾听”感觉。

“听话听声，锣鼓听音”，在聆听别人讲话时，应能细心地体会讲话人的“话外音”、“弦外音”，仔细观察其他非言语信息，注意讲话人词汇的运用和选择，细细品味讲话人的奥妙情感和难言之隐，弄清讲话人的真正意图。听出说话者的喜、忧、哀等各种感觉并对此做出相应的反应。这种察言观色的细心地听对秘书尤为重要，没有这种细心，秘书就难以领会领导的真正意图。

#### 7. 听到不同意见时不要屏蔽信息。

要学会控制自己的感情，以防曲解对方的话语。保持客观理智的感情，有助于你获取正确信息。尤其是当你听到不同意见或者令人不愉快的消息时，要先理智的接收信息，仔细核查事实，不能凭自己的喜好对这些信息听而不闻。因为当我们把听到的话加上自己的

感情色彩时，我们就会失去正确理解别人话语的能力。

(四) 倾听的反馈

听人讲话，不只是在被动地接受，还应主动地予以反馈，并适时做出会心的呼应。这种呼应既可以是语言表达，也可以通过表情、姿态等非语言方式显示。适当的反馈表明你不但在注意倾听，而且很感兴趣，是对对方谈话的鼓励。现将倾听中常见的反馈方式列表如下：

倾听中的反馈方式

反 馈 方 式		具 体 做 法
语言方式	插话	“真有意思”、“讲得真好”
	提问	宜用开放式提问，如“我们什么时候到达北京呢？”“今年绿漆的价格为什么压得这么低呢？ 您能谈谈其中的原因吗？” 不宜用封闭式提问，如“我们可以准时到达北京吗？”“今年绿漆的价格压得太低了，是吗？”
	陈述	你好像……你似乎……你的想法是……对你来说，那一定是…… ……那一定激怒你了……让我们小结一下…… ……你一定觉得…… ……如果我是你，我想我宁愿
非语言方式		点头、微笑、身体稍稍前倾、柔和地注视说话人、随着说话人的姿势而不断调整自己的姿势以鼓励对方谈话



相关链接

五种积极倾听技巧

1. 用你自己的词汇解释讲话者所讲的内容，从而检查你的理解。

讲者：我觉得很压抑，因为我自愿加班加点，尽了最大努力，按时完成了项目，但是好像人人都不赞同我。

听者的反应：看上去你很失望，你没有得到足够的支持。

讲者：是的，正是这样，并且……

2. 当有人表达某种情感或感觉显得很情绪化时，传递你的理解。

讲者：我真是厌烦极了。这项预算非常不精确，他们希望我严格管理。我花费了大量的时间熟悉它们，发现错误，却耽误了我的工作。

听者的反应：是的，真是够烦的。

讲者：你别开玩笑，关键是还有许多事要做。我需要有人去做，我的大脑需要休息。

听者的反应：听起来你确实厌烦极了。

讲者：我建议……我宁愿……

讲者：这项增加销售的计划没有任何实质性的建议。

听者的反应：听起来你很不顺利。

讲者：是的，这个问题一直在谈论却没有行动。我们不该有个基本原则吗？我认为早就应该定下基本原则了。

3. 把讲话者所说的内容、事实简要概括。

讲者：你不在时发生了许多事情。李撞了车，需要几天才能治好；王患了流感；张扭伤了脚腕子。此外，我们必须有一份临时计划，不知谁故意把我们的主要文件弄丢了。你回来了我真高兴。

听者：听起来你做了大量的工作，而且一直忙到现在，对吗？

讲者：我要说的是，如果由我自己来做，我会把一切管理得井井有条，并且我已经在做了。

4. 综合讲者的几种想法为一种想法。

讲者：第一件事主要是政策改变，没有人能够预言；第二件事是我们最好的一个技术员辞职了；第三件事是这个项目的最后期限到了，我建议检查一下，看看我们应该做些什么！

听者：你的意思是有一系列的障碍使得我们这个项目的完成更加困难了。

讲者：你别开玩笑，我认为最关键的是政策的变化，如果政策不变，我们会有机会。

听者：好像你觉得一切都失去了。

讲者：不是所有都失去，而是我们肯定还会有机会。

5. 从讲话者的角度大胆地设想。

讲者：我真不知道该如何选择，每项活动都有赞成和反对两种意见而且反应都相当强烈。

听者：如果我处在你的位置上，我想我宁愿慢些做出决定，以免得罪某一方。

讲者：是的，……我想我需要更多的信息，或许应该再收集一些意见，向有这方面经验的人请教。

（资料节选自《怎样说话才能打动人》）



## 实践训练

### （一）讨论分享

回想你的人际圈里，哪些人是善于听别人说话的人？为什么你这么认为？列出你想到的他的优点，讲给大家听听。并试着与他建立联系，创造交谈的机会，学习他。



**重要提示：**

- 重视每一个在听你说话时给你留下深刻印象的人，记录下来，并且模仿他的良好表现。
- 与人争吵时，试着去容忍对方讲出与你相反的意见。

(二) 现场操作

在教学班里组织一次谈心活动。

步骤：

- (1) 每班先按每组 8~10 人分好小组，谈心在组内进行。
- (2) 谈心结束，每小组推荐同学上台做总结发言，内容可涉及小组成员的表现、感受、收获等。
- (3) 教师小结。

要求：

- (1) 谈心时每位同学都需畅所欲言；
- (2) 有人发言时，其他同学都要实践倾听的技巧，真正做一个优秀的倾听者。



相关链接

你的倾听能力如何？不妨根据下表做一番自测。请在表中适合于你的空格里打“√”号。

听的方法与态度	一贯	多数情况下	偶尔	几乎从来没有
1. 力求听对方讲话的实质而不是只听字面意思				
2. 以全身的姿势表达出你在入神的听对方说话				
3. 跟人讲话时不急于插话，不打断对方的话				
4. 不一边听对方说话一边考虑自己的事				
5. 听到批评意见时不激动，耐心的听人家把话讲完				
6. 即使对别人的话不感兴趣，也耐心地听人家把话讲完				
7. 不因为对讲话者有偏见而拒绝听他讲的内容				
8. 即使对方地位低，也要对他持称赞态度，认真听他讲话				
9. 因某事而情绪激动或心情不好时，避免把自己的情绪发泄在他人身上				
10. 听不懂对方的意思时，利用提问来核实他的意思				
11. 利用总结归纳法来证明你正确理解了对方的意思				
12. 伴以期待眼神的适当沉默，鼓励对方表达他自己的意思				
13. 引用对方原话，以免曲解和漏掉对方说出的信息				
14. 避免只听你想听的部分，注意对方的全部思想				
15. 以适当的姿势鼓励对方把心里话都说出来				
16. 与对方保持适度的目光接触				



17. 既听对方的口头信息，也注意对方所表达的情感				
18. 与对方交谈时选用最合适的位置，使对方感到舒适				

续表

听的方法与态度	一贯	多数情况下	偶尔	几乎从来没有
19. 能观察出对方的言语和内心思想是否一致				
20. 注意对方的非口头语言所表达的意思				
21. 不匆忙下结论，不轻易判断或批评对方的话				
22. 听话时把周围的干扰因素排除到最低限度				
23. 对方表达能力差时吧急躁，积极引导对方把思想准确表达出来				
24. 不向讲话者提太多问题，避免对方产生防御心理				
25. 在必要情况下边听边做记录				
26. 对方讲话速度慢时，抓住空隙整理出对方的主要思想				
27. 不指手画脚的替讲话者出主意				
28. 向讲话者表达出你理解他的情感				
29. 不伪装认真听人家讲话				
30. 经常锻炼自己专心倾听的能力				

上表中所列 30 项，对每一项而言，如果是“一贯”得 4 分，“多数情况”得 3 分，“偶尔”得 2 分，“几乎从来没有”得 1 分。请你填完后，把所有打“√”号的格内应得的分数加在一起，即为你所得的分数。

总分 105~120，倾听能力为优，89~104 为良，73~88 为一般，72 以下为劣。

## 第二单元

### 话 语 理 解



#### 情景案例

时间：1995 年 11 月 2 日，地点：广东人民广播电台新闻台新闻专线。

客：喂！

主：喂，你好。

客：新闻台吗？

主：新闻台。

客：我想请教一下钟律师呀。

主：请问怎么称呼您？

客：我姓廖。

主：廖先生，您谈。

客：我有一个朋友，他是在湖南，他就是办了一个牡丹卡，在外他取了钱，买了东西，没有……藏起来，就到我们这里来了。我们不知道是办这个事啊，衡阳公安局来抓人的时候，把我这个朋友也抓走了，抓走了以后，另外一个朋友也抓走了。罚了我那个朋友一万块钱。我们朋友不知道。他说我们朋友没有举报。他罚了钱写“脏款”，不写“罚款”，这个事怎么办？

钟：廖先生，刚才您谈的细节我没听清楚，您刚才说是因为牡丹卡，牡丹卡怎么了？

客：我的朋友办了一张牡丹卡，在外边买了东西，买东西没有把钱还给银行，银行就说他——

钟：那就属于透支啦。

客：透支了，银行说他是骗子。

钟：这中间就要掌握一个细节。

客：嗯。

钟：看是属于善意透支还是恶意透支。如果属于恶意透支，如果属于数额比较大，这就够上违法，甚至犯罪了。

客：嗯，违法犯罪了。他大概是九万元。

钟：如果像我刚才说的，如果数额比较大，就牵扯到这样一种性质了。那么这样一种性质，作为一个执法机关，有权做出处理决定。

客：我这个朋友，办卡的人抓进去，我们不怪。另外一个朋友也抓进去了。

主：那么另外这个朋友有没有参与这个活动？

客：没有。他在……干活。罚了他一万块。

钟：如果你谈的情况属实，那你向执法机关提出有关的这个情况的证明，对吧，那么反映这种实际情况，相信执法机关会公正的出来解决这个问题。

客：他打了一个条，用一万块钱买出来，他不是写罚款，而是写脏款。

钟：这个问题呀，就是说，首先要明确这个问题的性质，这个问题的性质明确了，这个款到底是脏款还是罚款就清楚了。这里首先谈不上是罚款。

（材料引自钱冠连著《汉语文化语用学》）



## 项目任务

你碰到过与案例类似的谈话情景吗？如果有，请介绍与大家分享。你碰到过别人不能很好理解你的话语的情况吗？如果有，请介绍与大家分享。



## 任务分析

从案例看,“客”在表述中一前一后出现了两个“朋友”,着实让听者摸不着头脑。钟律师根据“客”这次谈话的目的——拨打新闻热线,解决法律问题——首先推断“牡丹卡”是话语中的关键因素,于是引导对方顺着“牡丹卡”集中谈第一个朋友的情况,而将第二个朋友先放置一边,暂不予关注。随着交谈的深入,发现对方要探讨的是另外一个朋友的问题,于是马上将第一个朋友的事情放置起来,转而与其集中探讨第二个朋友的问题。最终使“客”在咨询中基本清楚了他所关心的问题该怎样处理,达到了交谈目的。

试想,如果钟律师在听话的过程中不能迅速抓住“牡丹卡”并以此为突破口,找到“客”在各阶段表述中的话语主干,准确理解对方这次谈话的真实意图,恐怕这场谈话就难以达到预期效果。可见,谈话中怎样快速准确的理解对方的主要观点和真实意图,对于成功交谈是十分重要的。



## 相关知识

前一单元所述“倾听”,是强调在口语交际中,要时刻不忘尊重交际对象,心中时时保留说话者应有的地位,强调“听”的态度的重要性,并介绍用什么方式可以把这种态度付诸实施。本单元则强调“听话”中的另一个重要方面:话语理解。既对所听到的话语,能准确分析、准确理解、准确判断和准确处理。

### (一) 把握话语要点

或许我们会碰到这样的情况:一群人准备开会讨论某个主题,但一段时间过去了,最后发现,他们正在谈的内容,与开会的主题早已“风马牛不相及”。为什么会如此?其实也就是因为,开会时有人发言偏离了主题,而另外的人在应对接话时又漫不经心,接过其中的非主要话题开始发挥,一来二往,你接过这个冗余话题说上一句,我再接过另一个冗余话题说上一句,就出现了远离会议主题、“东拉西扯”的现象。要杜绝此类现象的发生,会议组织者就应该善于及时听出发言人讲的哪些是与主题有关的话,哪些是与主题无关的话。并及时提醒与会者放弃对与主题无关的话的讨论,保证会议按照原定主题向前推进。这样,会议组织者的听话理解能力就显得相当重要。

口语表达中应该遵循“节省”原则。只要能够同样达到目的,能用一句话说明白的意思,就不要用两三句,甚至更多的话来表达。能用一两个字就说明白的意思,就不要说一两句话。这样不仅对说话方有省事省力的效用,也有助于听话方更为准确的把握说话人的话语意图,

因而更有助于口语交际的成功。

但是,节省原则并不是人人都可以做到,更不是时时处处都可以做到的。在绝大部分情况下,日常对话都没有事先准备,对话的双方常常是以一种“边想边说”,或者“边说边想”的方式来投入对话的。这就使得双方,或者其中一方的话语由于种种原因,而常常难免出现啰嗦、重复、不着正题、东拉西扯等现象。口语交际过程中,既无法杜绝说话人出现这种现象,又不能因此而放弃获得交际成功的努力,因而听话人就必须注意训练自己对于夹杂冗余信息的话语进行筛选、过滤,以提取与口语交际的目标密切相关的诸要点的能力。也就是在听话过程中,应当时时注意对对方的话语进行散乱观点的整理,进而努力把握其要点中心。

## (二) 把握话语主干

人们在口语交际过程中的“东拉西扯”现象,不仅表现在观点散乱,有时还表现为有多个头绪、几条线索,或者一条线索中各个阶段有诸多发挥、枝枝蔓蔓。这种情况下,要真正理解说话者的意图,需要听话者在听话过程中,时时注意对对方话语的主干或主线的把握,而将可能妨碍理解的旁支细节暂时放在一旁,不予过多的关注。

当然,这些旁枝细节也不能完全去除,随着口才交际话题的深入,或者随着事态的发展,某些原先未曾加以关注的旁支细节或许会逐步变得重要起来。当这种变化发生时,我们重新开始关注这些内容。这样循序渐进,步步深入,必能准确把握说话者的意图。

一般来说,在人们谈话的内容中,哪些是主干或主线呢?下面列表说明:

谈话的内容分类	各类别话语的主干
叙事	事件的起因、过程、结局是主干
抒情	情绪的发展、起伏、跌宕等波动曲线是主干
议论	总论点与分论点间的内在联系是主干

## (三) 提炼话语中心

听话过程中应该时时对方话语的意图进行总结提炼,同时明确其内在的纲目层次关系。

口语交际并不完全是以一句对一句的方式进行的,有时是一方长时间的听取另一方的话语表述,而在这种长时间的单方面表述中,说话人又有时在叙事,有时在议论,有时在抒情,这就需要听话人具有比较强的中心提炼能力,对听取的话语内容能进行归纳总结,并能整理出纲目层次。

中心提炼能力,从某种意义上讲,可以看成是前两项内容的有机结合。也就是说,在听取对方的话语表述时,常常是一方面要及时提取对方的话语要点,筛除冗余信息,与此同时,还要能够把握对方话语的主干,虚化旁支细节。并在逐一提取话语要点的同时,将这些散乱的要点点予以串接,从听话人的角度,构建起既忠实于说话人的原意,又融入了听话人的独特理解的纲目层次。

口语交际中,能够有效的运用这种方法听取对方的说话,就说明你已经掌握了口语交际

中听话的基本要求。

#### (四) 辨析话外之意

口语交际过程中,常常需要对对方话语同时进行话内意思和话外意思的分析。

话内意思就是指话语的表面意义。理解话内意思也就是就事论事、就话论话,话语是怎么说的,听话人就按照话语表面来理解。话外意思就是话语表面意思之外的,虽然比较隐蔽,但却是客观存在的另外一层意思。理解话外意思就是对话语的表面意思进行理解的同时,还应当结合口才交际的场合、交际双方的关系等因素,更进一步的准确把握说话人的真正目的。

第一类:说话人话中有话。

口才交际中,说话人出于某种原因,觉得自己的真实意图难以直言相告,于是就欲盖弥彰的、或顾左右而言他的以话中有话的方式说出来;或者由于某种原因,觉得如果直言相告,不足以有效的刺激对方,于是就以含沙射影的、或声东击西的方式把话绕一个圈子说出来。这就要求听话时能辨析其真正的意图和目的究竟是什么。如果说话人明明是话中有话,而且希望听话人能够听出来,但听话人去却没有能够听出这话中的话,口才交际就不能成功。但是,如果听话人听出了话中的话,而对这话中的话做出反应可能对自己不利,有时也可以采取只按话语表面意思理解的方式来予以回避。

有时,说话人其实原本话外无话,但是听话人却听出了话外有话,并对此话外之话按照自己的理解做出应答,或者碍于情面、身份、或碍于场合、时机,虽然没有当即做出应答,却在心里留下了不快的印象或疙瘩,此时,就难免会出现违背交际初衷的情况。我们应该积极培养自己对别人的话语进行内外辨析的能力,尽量避免这种情况的出现。

第二类:说话人正话反说与反话正说。

口才交际的目的,从内容角度看其实可以大致分为两类,一为信息交流,二为情感交流。信息交流的话语要求含义明确、准确,以有助于对方做出判断、决断。而作为情感交流的话语则有所不同,在表现形式上具有多样化的特点,有时候,尤其是在交际双方原本有着较深的感情基础上,当人们觉得正话正说反话反说不足以充分表现自己的情感时,就会出现正话反说,和反话正说的现象。正话反说有调侃逗趣的目的,反话正说有讽刺嘲弄的意思。如果听话人不懂得辨析,则不能正确理解说话人的意图,达不到交流的目的。

第三类:说话人说违心话。

为了某种目的或者为了面子、身份,或者为了达到更好的语言交际效果,人们常常会有意识的说一些与自己的真实意思相违背的话。

除此之外,口才交际过程中,人们对话语的选择使用,不仅会因人、因事而异,而且还会因为双方的情感深浅而呈现出多样化的色彩。同样的一个意思,有的人无所顾忌,直言不讳,有的人则反复思量,谨慎措辞,有的人左弯右拐,兜着圈子说出来,还有的人则是牢骚怪话随口而出。这些都需要在口才交际过程中做好辨析,而不能做简单的推断。



## 相关链接

不要仅仅按照话语表面的意思去解释上司所讲的话。比如：上司说：“好冷啊！”这句话不见得只是为了告诉你天气的状况，也许还有“一起去喝一杯如何”或是别的什么意思。这时如果下属说：“是的。不过，根据天气预报，明天天气晴，气温会升高。”这样上司就会感觉扫兴，去喝一杯的兴致就没有了。秘书也就失去了一次与上司交流的好机会，还会给上司留下“不解人情世故”的印象。

一般来说，当人说一些“话里有话”的话语时，常常会有字面意思之外的暗示。这些暗示包括说话时的语气、表情、情绪的主体因素；还包括说话时的特定时间、地点、听众等场合因素。所以我们在听人说话时，应该不仅用耳朵去听，还要用眼睛观察，用头脑判断。

（资料来源：徐平华 孙竹编著《你的职场口才价值百万》）

评析：有许多上司总是喜欢说一些让下属摸不着头脑的话。他们总是话里有话。秘书如果不仔细揣摩，就很难准确理解上司的真实意图，这无疑会阻碍秘书与上司的沟通和交流，秘书也难以得到上司的赏识。



## 实践训练

### （一）讨论分享

你碰到过与“情景案例”类似的谈话情景吗？如果有，请介绍与大家分享。你碰到过别人不能很好理解你的话语的情况吗？如果有，请介绍与大家分享。

### （二）案例分析

你能听出下列案例的话外之意吗？

（1）阿凡提与皇帝一起洗澡，皇帝：“凭我这模样到奴隶市场能卖几个元宝？”阿凡提说：“10个元宝。”皇帝火了：“胡说！光我那条绣花围巾就值10个元宝！”阿凡提说：“正是呀，高贵的陛下”！

（2）某商店为配合夜市，准备让职工晚间在路边设摊推销商品，开会请大家发表意见，献计献策。一位中年女职工这样说：“我建议，可以到寺庙请一批和尚来担任夜市营业员。”

（3）一位厨师做的烤鸭深得顾客喜爱，但他的老板却从来没有称赞过他，这让他闷闷不乐。有一次，老板的一位贵客来到，席间最重要的一道菜就是烤鸭。可是烤鸭上来之后，大家惊异地发现，鸭子只有一条腿。老板向厨师询问原因，厨师告诉老板，饭店的鸭子本来就是只有一条腿。饭后老板随厨师去察看，时值夜晚，鸭子都在睡觉，鸭笼中的每只鸭子确实

都只露出了一条腿。精明的老板大声拍手，惊醒了鸭子，所有鸭子都露出了两条腿。面对老板的质问，厨师镇定地回答说：“对呀，你必须要鼓掌拍手，才能看到两条腿呀。况且鼓掌，并不需要花费你很大的劲呀。”

### （三）现场操作

话语要点提取训练。

方法：

（1）第一步：以下材料，教师模仿说话者，口述材料内容，学生不看材料，听教师口述，然后复述其要点。

（2）第二步：加大难度。教师事先选好其他合适的语言材料（如会议录音或记录，影视资料中的工作任务布置等），按学号逐一要求学生听后复述要点。

【要求】 学生在听口述时不得笔录。

【材料】

时间：1995年11月2日，地点：广东人民广播电台新闻专线。

主：喂，怎么称呼您？

客：哎，我姓杨。

主：杨先生是吧？你有什么法律方面的问题要咨询一下我们的钟律师？

客：哎，我就是在太和打工差不多一年多了拿不到钱，我们都到，我到法院去，劳动局搞那个仲裁，劳动局啊，我们现在是没有合同。没有那个合同。他停工的时候给我开了一个结账单，结账单，那个劳动局说没有用。劳动局（说）没有用。我就说……他说要我到法院里去起诉。法院不受理，我现在很困惑，究竟不知道怎么办？

（材料引自钱冠连著《汉语文化语用学》）

### （四）情景实训

（1）秘书王琪带车到机场接一重要客户。返回公司的路途中，王琪一直陪客户说话。一段时间后客户说“今天真够热的！”，如果你是王琪，请将谈话续接下去。

（2）秘书王琪喜爱音乐。这天，王琪像往常一样送文件给总经理，与总经理有了一段对话。如果你是王琪，该怎么应对总经理的话呢？请试说。

总经理：小王，听说你对音乐很内行是吗？

王琪：\_\_\_\_\_。

总经理：大明音乐厅今天晚上有一场贝多芬音乐晚会知道吗？

王琪：\_\_\_\_\_。

总经理：好啊，顺便多买两张票，我让我太太和女儿也去凑凑热闹。

王琪：\_\_\_\_\_。

## 第三单元

### 话 语 传 递



#### 情景案例

张劲松，原系恒达商业集团商场部营销经理。此人踏实肯干，能吃苦耐劳，负责某方面工作时，执行力度强，工作到位。但自视甚高，极爱面子，不善沟通。聘到恒达后，因营销策略上与商场部总经理罗万象有分歧，探讨中竟一气之下拂袖而去。半年后传来消息，张在一家新开的商场供职，出任副总经理，不久，他来到恒达，诚意邀请罗总对他任职的新商场的经营给予指导。事隔一年，传来消息说他又与总经理不和而辞职。碰巧，张是恒达集团公司大客户浙江富强丝织品公司总经理宋忠辉的妹夫，宋总经理很为张某的工作问题伤脑筋。罗万象了解这一情况后，考虑到张确有过人之处，决定用张之长而避其短，顺便给宋经理一个人情，以加强两公司今后的合作。

因张劲松在恒达任职时与行政助理黄洁同住一个公寓，两人挺熟。罗总便将与张联系、传递其对张的正面评价的任务交给了黄洁。

罗：黄助理，听说张劲松又失业了，在找工作。你和他有联系吗？

黄：和他联系不多。但他的事也听说了些。好像找工作不顺利。

罗：他这个人太自负，不把任何人放在眼里，不改变恐怕没人愿意与他长期合作呢。

黄：也是。看他这次能不能吃一堑，长一智。

罗：不过他优势还是蛮突出的。踏实肯干，做事执行力强。（稍停）这样，你找个时间去和他谈谈，（又稍停）让他知道我有想法再让他到我这儿来做。

（黄洁接受了任务，密切关注张某的动向，一段时间过去了，张劲松多方找工作均不能如愿。黄洁便主动约了他出来喝茶。双方寒暄一阵后。）

黄洁：“这段时间罗总可焦头烂额了！商场部你走了之后一直没进人，罗总管了东头，没顾上西头，没少出乱子。”

（张很是疑惑。）问：“为什么没进人呢？”

黄洁：“来了几个实习，罗总不太满意，没留下。”

（张没有做声。）

黄洁：“前一阵子罗总还提到你呢。”

（张望了望黄洁。）



黄洁：“你知道他怎么评价你不？”

张：“一定是说茅坑里的石头——又臭又硬咯。他以前就这么说我的。”

黄洁：“哈哈，还挺记仇的啊。”

（张不置可否。）

黄洁：“罗总说你是一个缺点很突出，优点也很突出的人。还说要是你能安心在一个地方做下去，必定能干一番事呢。”

（张有些动容。）举起杯子：“黄兄，喝茶，别说了。”

黄洁就不说这事了。两人又聊了些别的，之后各自回家。

过了三天，罗万象找到张某，说：“你都不知道我现在忙成什么样子了。做事也不顺，老挨上面的批。想当初你在的时候我们干得多红火啊。听说你现在在找工作？我说啊，你能不能回来算了？要不帮我一阵也好啊。再说你也喜欢做商场这个行当。”

张劲松本来就后悔当初太冲动，又听说罗总其实挺看重自己的，现在罗总又亲自请他回去，他大有要报答罗总的知遇之恩的感觉，爽快的答应回恒达了。

后记：张劲松回恒达后再次出任商场部营销经理，做起事来雷厉风行，对罗万象更是特别尊重，成了罗的得力干将。更值得一提的是，他刚愎自用的缺点也改变了，懂得了凡事要好言好语与人沟通。



## 项目任务

案例中黄洁像张劲松传递罗万象的意图成功吗？罗万象对张劲松说的几句话有什么高妙之处吗？试做评价。



## 任务分析

秘书是单位各职能部门间沟通的桥梁，也是外界与单位联系的桥梁。在工作中少不了要向各方面口头传递各种信息：或是代人传话，或是表达自己的意图。案例中，行政助理黄洁与张劲松的谈话，其目的就是完成总经理交代的传话任务，为使张顺利回到恒达做好铺垫。黄洁非常出色的完成了这一任务。仔细分析案例不难发现，黄洁那些似乎是家长里短的话语，实际上是大见传话功力的。比如，他选择了合适的时机——“张劲松多方找工作均不能如愿”，受挫的张才会放下傲气，静下心来听黄说话，并思考黄的话；对传递内容做了积极取舍——传“罗总说你是一个缺点很突出，优点也很突出的人”，不传“他这个人太自负，不把任何人放在眼里，不改变恐怕没人愿意与他长期合作呢”，这样有利于张再与罗总合作；利用了看人说话的技巧——“还说要是你能安心在一个地方做下去，必定能干一番事呢”，激励起对方找个合适的岗位稳扎稳打，干一番事业的热情。

黄洁准确理解了罗万象的意思，并将罗万象的意思准确巧妙的传递给了张劲松，为罗下

一步找张谈话，直接邀请他重回恒达做了成功的铺垫，事情的最后结果也就都在罗万象的掌控之中了。可见，怎样传话也是大有学问的。



## 相关知识

### （一）他人话语的传递

#### 1. 他人话语传递的基本要求

上传下达，沟通左右，是秘书的工作职责。在领导与职能部门间、领导与群众间、领导成员之间，都常常让秘书代为通报情况、商议事情。秘书在传递他人话语时，最基本的要求就是准确无误、不失真。不允许粗心大意错传、漏传信息，更不允许在传话过程中随意添枝加叶，或掐头去尾。

#### 2. 他人话语传递的技巧

秘书在口头传递信息时，除了要传得准确外，还应该传得巧妙，以利于增进团结和协调一致地工作。这就要求秘书掌握以下话语传递技巧。

（1）分析传话内容，只传那些应该传的话。即从搞好团结和工作的愿望出发，对领导交待的传话内容进行分析，当好参谋，对那些不该传的话，要向领导提出建议。如领导间的批评意见，宜由他们个别交谈；需要集体讨论才能解决的重大问题，建议开会讨论；内容不正确、不周密、容易引起误解的话，要巧妙的请求传话方进行修正。

（2）抓住传话要点，确保受话方获得准确信息。为此，秘书在听取领导口头交待时，应有集中的注意力、灵敏的反应力、牢固的记忆力、机智的组合力；在传话内容较多时，应能去粗取精，理出头绪，抓住要点。切实弄清传话的中心意思，记住领导反复强调的话，没听清楚的内容可向领导提问，重要的问题还可将记录向领导复述一遍。传话时，不要妄加评论和加进自己的观点，不说含糊不清或可能引起误解的话。

（3）选择传话时机，使同事特别是领导有一个良好的受话环境。一般说，在领导心情不佳时，与群众聚会时，与外单位领导交谈时，领导家庭成员在场时，都不宜传话。因为，无论传话内容如何，都要使领导有个能冷静思考的环境，否则，就可能促使领导把考虑不周的意见拿出来，有时还可能对秘书产生厌烦感。

（4）适度讲究礼节性言辞，融洽同事之间的感情。秘书代人传话时，不仅要把礼节性言辞表达出来，而且还应适度渲染。如代主管领导向副职领导传话，可突出商议、信任、称赞的言辞；代同级领导间传话，可突出协商、帮助、支持的言辞。运用渲染性礼节言辞，要态度诚恳、渲染适度，还应掌握人们的心理性格特点。对好胜心强的人，可稍加赞扬；对喜欢直来直去的人，最好不加渲染。

（5）在叙述中显出评价，激励受话方奋发向上。这是秘书的精明之举，如向某部门经理传达另一部门经理对某工作的布置或处理意见时，可在陈述中不露声色地强调其为工作着想

的意图，激励受话者干好工作；当某同事的意见有创见时，可在传话时用叙述的方法做出评价，使另一位同事产生超过对方的冲动感，释放出最大的能量；当某同事意见不够周全时，传话中可用叙述的方法给以恰当的评价，促进其他同事产生补缺的行为动机。

(6) 舍弃某些言辞，防止产生矛盾。如几个同事在一起议论工作，可能涉及某不在场同事的是非，秘书绝不能在传话时犯自由主义。同事间有些意见不一致是正常的，秘书不能进行录音式的传话。正确的做法应是把不利于团结的言语舍去，把过头的话删去，只讲对工作、对团结有利的话就行了。

## (二) 自己意图的传递

秘书工作中经常要传递他人的话语，而更经常的是表达自己的意图。清楚而正确地表达自己的意思无疑也是非常重要的。但这不是一件容易的事情。生活中，我们常常会有这样的感受：话语一出口，就觉得说错了。比如：你原本是担心自己没讲清楚，但脱口而出的却是“你听明白了吗？”这句问话暗含的意思是你担心对方没有理解或是没有能力理解你所讲的内容。这与你原本的意思是不一样的。准确地传递自己的意图可从如下几个方面去注意：

### 1. 选用正确的句式

不同的句式包含的感情色彩是不同。有的句式是客观的，能得到听话人的积极回应；而有的句式则是以先入为主的方式，暗含着说话人的先期判断，往往容易引起听话人的不快，有时，有些句子还会包含着对别人的否定态度，更加会让人形成情感上的抵触，不容易得到听话人的积极回应。如：询问同事的工作任务是否完成，应该说：“你做完了吗？”不应该说：“你还没做完吗？”想提醒同事下午约定的开会时间要准时到会，应该说：“下午 2：30 开会，请大家按时到。”不应该说：“下午 2：30 开会，别又迟到了。”等。

### 2. 选用正确的语气

秘书的工作琐碎繁杂，头绪万千。往往你正在做甲项工作，就又有人来要求你做乙项工作了。这时你就需要给对方一个回复，告知对方你对完成各项工作的时间安排。这种时候，最容易出现的情况是：因为忙碌、压力而情绪易于波动，随意使用不易被人接受的语气说话。正确的处理方式应该是客观说话，不带不良情绪。如：老板临时外出。办公室里，你正忙着为老板准备外出的文件袋。一两个同事相继到办公室，询问其他事情，你的回应应该是心平气和的告知：“请稍等，刘总正等这几份文件，我先拿过去，回头谈你这件事。”不应该满脸不耐烦的说：“等一下不行吗？没看见刘总正催我拿文件吗？”

### 3. 选用积极的语言方式

无论在工作中还是生活中，我们都可能碰到不容易解决的难题。当我们有了困难，需要共同探讨，寻求解决问题的方法时，表达自己意见的语言方式非常重要。冷静分析，提供解决问题的建议，就是积极的语言方式。埋怨不断、牢骚满腹，就是消极的语言方式。积极的语言方式不仅能提供解决问题的建议，而且能够激励团队成员，集中集体的智慧，共同战

胜困难。而消极的语言方式不仅不能提供有效建议,而且还会打击团队成员的热情和信心,甚至会造成互相埋怨、推卸责任等局面,不利于问题的解决。



## 相关链接

### 以提问代替命令

最近,我很荣幸地与美国优秀的传记作家伊达·塔贝尔共进晚餐。当我提到正在写这本书时,我们开始讨论起了如何与人相处这个问题。她告诉我,在她写《欧文·杨传》的时候,曾拜访过一位与杨先生共事3年的人。那位先生说,他从来没有听见杨指示别人——他只是建议,不是命令。例如,欧文·杨不会说:“去干这个,干那个”或“别这么做,别那么做”,他会说“你可以考虑这样”或“你觉得那样有用吗”……他常常在口述一封信后说:“你觉得这样如何?”在接过助手写的信之后,他会说,“也许这样写比较好。”他不教助手做什么,而让他们自己去做,让他们自己在错误中学习。

像这样的办法,容易使人改正错误;像这样的办法,保全了他人的尊严,给人一种重要感,所以,他会与你合作,而不是抵抗。无礼的命令只会导致长久的积怨——即使能改正他人明显的错误。

(材料来源:戴尔·卡耐基著《商务人员口才训练》)

评析:戴尔·卡耐基倡导“以提问代替命令”,从中我们可以领悟:与人交流时,选用正确的语言方式表达自己的意见是聪明之举,是营造和谐人际交往氛围、成功推进工作的诀窍之一。



## 实践训练

### (一) 现场操作

#### 1. 准确传达文件精神

训练方式:从校办公室借几份内容合适的文件,内容涉及新政策的更好。学生分成若干组,每组拿一份文件,指定学生扮演“领导人”向组内成员宣读文件,重点可做重复,但不做解释;听者做笔录,若遇听不懂时,可以小声交头接耳,不宜当场向“领导人”发问;事后再问亦可。

然后,听众传达刚才的文件精神,考察他人话语传递是否准确。小组内进行评议,达到互相启发、共同提高的目的。

#### 2. “拷贝不走样”小组竞赛

一小组同学以耳语的方式提供材料给另一组的第一位同学,再由这位同学以耳语的方式传给第二位,依次往下,最后一位同学公布答案。提供材料的同学检查其答案的完整性。

## （二）情景实训

1. 办公室，同事们合作整理一份材料。由其中一位负责统稿后交领导审核。一稿时，其他同事交稿拖沓，耽误了时间，致使领导来参加讨论时，还在统稿中。布置写作二稿时，为避免再次出现交稿拖沓的情况，该统稿负责人要提醒其他同事，请试说。

2. 秘书代表领导到下级单位去调查了解情况（比如下级单位没有完成工作任务，提出了很多理由）请说开场白。

## 第四单元

### 综合训练

模拟相关工作交谈过程。

#### 一、训练目标

训练听话理解及迅速应对的能力；

正确传达和表述己方意图，训练口头交涉能力。

#### 二、训练模式

1. 教师公布训练项目，要求学生每 2~3 人一组，共同商定一个话题，并明确各自身份。如话题为“退货请求”，则模拟学生一方为要求退货的客户，另一方为售货方代表。

2. 可选话题：

退货请求、上访请求、推销请求、协调矛盾等。

#### 三、提示与要求

1. 训练过程中，请求方要设法使对方不得不受理请求，而受理方则想方设法推卸责任。

2. 训练展开前，双方各自按规定立场准备理由，互不通气。

3. 理由和某些程序可以虚构。比如：上访中，接待人员提出明天再来，上访一方则可立即将情景虚构为第二天。虚构理由和情景一旦说出，全部都视为真实。

4. 提出请求方可因请求一再被拒绝而有过激言行，而受理方则无论对方态度如何，都只能和颜悦色、婉言拒绝。

#### 四、成绩评定

根据学生在模拟中的实际表现，结合测评目标，给出优、良、合格、不合格四个成绩等级。

#### 五、测评目标

1. 能正确使用倾听技巧，在倾听过程中，能恰当反馈。（10 分）
2. 能准确把握交谈对方的谈话要点、主干，提炼其中心，正确理解说话者的真实意图，使交际活动达到效果。（30 分）
3. 准确、巧妙传递他人话语，高效完成上传下达的工作任务。（30 分）
4. 准确清晰的传递自己的意图，高效完成沟通左右的工作任务。（30 分）

# 模块六

## 秘书日常事务处 理口才

### 习训目标

---

知识学习目标:

- 了解秘书日常事务处理口才的相关知识
- 掌握公务交际（拜访、接待、社交）、调研与访谈、主持会议及电话交流等秘书日常工作口才技巧

能力培养目标:

- 能够熟练运用口才技巧顺利完成秘书的各项日常工作

## 第一单元

### 公务交际口才



#### 情景案例

王强是合顺工程造价咨询公司综合部副主任兼秘书，因年轻能干颇得张总经理的信任。

4月28日，王强接到张总的电话指示：“省工程造价咨询协会的龚秘书长胃出血住院了，我出国在外还要五天才能回来，你代表我去医院看望一下龚秘书长。另外，“五一”节到了，因工作需要，公司有好几名员工需要留守在工地不能回家过节。你们综合部与工程部一起代表公司去工地慰问一线员工，具体由你来牵头安排。”



#### 项目任务

1. 如果你是王强，代表公司去看望龚秘书长时，你会如何与之交谈？
2. 如果你是王强，你该如何与工程部联系？到工地慰问时，怎样才能表达公司对一线员工的关怀呢？



#### 任务分析

秘书王强出于工作需要，要代表公司老总去医院看望上级领导，并且还要与工程部一起，以公司名义去慰问节日期间留守工地的一线员工，这些活动都是秘书工作中的日常事务。这些日常事务主要包括：拜访、接待、宴请、慰问、洽谈、社交等。在这些日常事务中，秘书往往是替领导代劳或陪同领导，他与交际对象只是简单接触，是一种偶然性、短暂性的交往，它比较讲究礼节和规格，有其相对固定的模式。作为秘书，要熟悉这些公务交际的规矩，遵循必要的口才要求，以便在这些公务活动中驾轻就熟，游刃有余。



#### 相关知识

公务交际是指秘书出于领导工作的需要而与特定的对象之间相互交流信息的过程，如拜访、接待、洽商、谈判、慰问、宴请、社交等。公务交际与以生活、娱乐为内容的私人交际有本质区别。通过公务交际，秘书一方面可获取大量信息供领导决策参考，另一方面就是为



领导服务，替领导代劳，减轻领导的工作负荷，使领导有更多精力总揽全局。

### （一）秘书公务交际的一般特征

1. 秘书与交际对象一般仅局限在表面接触。因为是出于领导工作的需要，多数情况下，均为偶然性、短暂性和事务性的接触，而非感情的融合与心灵的沟通。

2. 秘书以完成公务为己任，唯一的目标是尽快完成任务。因此秘书的公务交际比较讲究方式、规格和礼节，特别是与对象的交谈就显得尤其重要，它与松散、悠闲的私人交际有很大区别。

### （二）秘书开展公务交际的注意事项

1. 自信。秘书公务交际的对象以陌生人或了解不深的人为多，因此要克服自卑、羞怯等心理障碍，做到心绪平静、思维清晰，这样才能保证说话条理清楚，言行自若。

2. 平等。秘书在公务交际中，要有高尚的人格，无论什么场合、什么时候，都不能忘记平等待人，绝不能把自己凌驾于他人之上。

3. 因人而异。秘书在公务交际中要适应不同类型的人，对不同职业、不同年龄、不同性格、不同工作习惯的人，要用不同的对话方式。

### （三）几种常见的秘书公务交际及其口才

#### 1. 拜访

日常工作中，秘书经常要代表领导或陪同领导去拜访与单位有关联的外界人士。拜访有礼节性拜访、工作性拜访或公关性拜访。无论哪种拜访形式，都需要掌握一定的口才技巧。

拜访者的言谈举止是实现拜访目的的关键。拜访过程中，秘书要注意做到“三不”：

一是寒暄不可少。拜访他人，特别是有求于人的拜访，不可直奔主题，开口就问，张嘴就求，而应当有一些融洽气氛的客套话作为铺垫，不妨先谈谈天气、新闻、大家关注的热点问题等，待气氛好了再引入正题，说明来意。

二是交谈时间不宜过长。主客寒暄几句后，秘书要以言简意明的语言说明来意。切记不要东扯西扯，没完没了，也不要高谈阔论，要控制好说话的音量与时间。

三是体势语言不可多。举止要文明，不可指手画脚，手舞足蹈。文明、礼貌、得体、适度是拜访成功的前提。



### 相关链接

#### 如何做好电话拜访？

- a. 不宜上下班时间段做电话拜访；

- b. 依不同行业调整电话拜访时间;
- c. 若已知对方职称、职务, 则应直接称呼对方职称、职务, 使对方有被重视感;
- d. 遇到滔滔不绝的受访者时, 切记应尽快切入访谈重点, 婉转暗示对方此次电话拜访的目的, 并适时将电话结束;
- e. 访问结束时, 应表达感谢之意, 并说声“对不起, 耽误您不少时间。”

2. 接待

接待工作中少不了秘书的身影, 秘书工作少不了接待的内容。许多时候秘书扮演了接待工作的主角, 接待工作对秘书的能力素质要求很高。就拿口才来说, 秘书要接待什么人能说什么话, 善打圆场, 善补漏洞, 能即席发言, 能脱稿讲话。

(1) 常用接待敬语

接待用语是秘书表达感情的一种方式, 是实现交往目标的润滑剂。接待用语要适应接待时的环境、条件、目的等, 只要让人感到自然、亲切、热情就可, 一般没有固定的模式。

常用的接待用语有:

- ① 表示欢迎之意时, 如“见到你很高兴”、“欢迎光临”。
- ② 表示谦虚之意时, 如“招待不周, 请多包涵”、“工作刚刚起步, 请指教”。
- ③ 表示关心之意时, 如“近来可好, 工作忙吗?”、“最近公司效益如何, 业绩还好吧?”。
- ④ 表示赞赏之意时, 如“您的报告我听了, 很精彩, 很有思路”, “您最近越来越精神了, 显得好年轻!”、“好久不见, 您是越来越漂亮了!”。
- ⑤ 表示了解之意时, 如“我可是久闻大名了”、“我看过你的很多文章, 很有见解”。
- ⑥ 表示理解、感激之意时, 如“辛苦了, 感谢你们的辛勤付出”。
- ⑦ 表示同情之意时, 如“干工程真不容易, 没年没节的”。

中国是礼仪之邦, 古人为我们留下了很多宝贵的接待敬语。下表中的接待敬语如能应用得当, 对秘书开展接待工作大有裨益。

表 6-1 各种场合中的常用敬语

场 合	敬 语	场 合	敬 语
初次见面	久仰	很久不见	久违
请人批评	指教	请求原谅	包涵、见谅
请人帮忙	劳驾	请予方便	借光
麻烦别人	打扰	祝贺别人	恭喜
请人解答	请教	请人指点	赐教
托人办事	拜托	赞赏别人	高见
看望别人	拜访	接待宾客	光临
中途退场	失陪	等待客人	恭候

请人勿送	留步	注意身体	保重
欢迎购买	光顾	归还物品	奉还

续表

场 合	敬 语	场 合	敬 语
囊中羞涩	惭愧	客人文章	大作
自己文章	拙作	请人收礼	笑纳
给人送礼	薄礼	领导讲话	指示

(2) 接待的六个环节

① 迎接：当客人来访时，应立即从座位上站起来，很有礼貌地说：“请进。”如是熟悉的客人，应先说：“欢迎，请进！”如是陌生人，见面可用提示性语言：“您是……”表示询问，让客人先自我介绍，然后表示欢迎，并可直接问明客人的来意。

② 引导：引导客人去办公室或接待室就座。在拐弯或上楼时，应说：“请这边走”，并用手示意。若引导距离较长，应与客人边走边谈，活跃气氛。当把客人引导到领导办公室或接待室，要对客人说：“这里就是。”

③ 介绍：客人与领导初次见面一般由接待人员介绍。介绍时，秘书除了礼貌地用手示意外，还要介绍被介绍人的所在单位、职务、姓名，如“这位是××公司总经理×××先生。”介绍时应注意顺序，先把身份低、年纪轻、男性的人介绍给身份高、年纪大、女性的人。

④ 问候：向对方问好，以示友好和关心。在彼此不太熟悉或初次见面的人之间，宜采用一般性问候，可以说：“您好”、“一路辛苦了”；对于关系密切、比较熟悉的人来说，则问候的内容可包括对方的健康、工作及至家人。但也要注意分寸，免生不快或尴尬。

⑤ 交谈：交谈要因人而异。对前来研究问题、商量工作的客人，要用商量、征询的语气交谈。对来求助的客人，要语气平和，给对方一种信任感，你可以说：“这事只要有可能，我一定尽力而为。”对前来提供信息的客人，要说：“感谢您的费心！”交谈要注意保持友好的气氛，避免不礼貌的言谈举止。自己有事外出时，要客气地对客人说：“对不起，失陪一下，我有点急事需要处理，您坐，我马上就回。”

⑥ 送行：送客人要送到门外，并说些告别语，如：“您走好，欢迎再来！”等。送别客人不要急于回转，客人请主人“留步”后，主人要目送客人走远招手“再见”后再回转。

3. 社交

社交有助于人们加强与社会各方面的联系，建立良好的人际关系，从而获得大量的信息。一般而言，企业的领导都很重视社交活动，因此秘书少不了在社交活动中充当重要的角色。在社交活动中，秘书要注意以下四点：

(1) 增强角色意识，不可喧宾夺主。如果角色意识不强，就会对自己所担当的角色认识不正确、不深入、不全面，以至于发生角色混淆的错误。之所以有些秘书在工作中发生越权越位，以领导的口吻来说话，原因之一就是秘书角色意识不强，有时自觉不自觉地忘了自己

是一个秘书，而扮演了领导的角色。

(2) 热情大方而不失常态。秘书在为人处事、待人接物上要讲究方式，注意礼节礼貌，对人对事都要热情大方，但要注意场合，不能因一时激动而失去常态。

(3) 语言幽默而不轻浮庸俗。语言风趣幽默是智慧的表现，在社交中有奇特的效应。但应用这类语言艺术，要看时机，不能在严肃的场合、严肃的问题上“插科打诨”；要看对象，要让对方和周围的人能听懂理解才有幽默效应；要适可而止，否则易流于轻浮。

(4) 老练成熟而不轻易动怒。老练成熟是社交中上乘的修养，是秘书不断进取追求的目标。轻易动怒既对动怒者不利，使人感觉其缺乏修养，也对动怒的对象不利，伤和气，损友情。老练成熟的秘书能摆正感情与理智的关系，既重感情，更靠理智行事，遇事冷静思考，多为对方着想，对人平和礼貌。



## 相关链接

### 秘书社交口才的注意事项

#### ① 注意适时。

说在该说时，止在该止处。见面时及时问候；分手时及时告别；失礼时及时道歉；请教及时解答；求助及时答复……

#### ② 注意适量。

适量既指说话的多少适当，也指说话的音量适宜。适量与否应以是否达到了说话目的为衡量标准。

请看下面几段话：

1. 您看，这么晚了还来打搅您，真过意不去。您要休息了吧？真对不起，对不起……
2. 我不同意这个意见！我明确表示不同意。不管你怎么看，我就是不同意。
3. 那不是我说的，我怎么会那么说呢？您想，我会那样说吗？那确实不是我说的。

上面的几段话，都是为了增强表达效果不得不说的“废话”，是必要保留的语言的“冗余度”。第一段话表示道歉，重复几句显示了态度的诚恳；第二段话表示了说话人态度的坚决和不容置疑；第三段则是说话人急于表白自己而采取的必要的重复。

#### ③ 注意适度。

适度主要是指根据不同对象把握言谈的深浅度，根据不同场合把握言谈的得体度，根据自己的身份把握言谈的分寸度。当然，体态语也要恰到好处。



## 实践训练

### 案例分析

**【案例一】** 前段时间合顺工程造价咨询公司的好几名骨干人员集体跳槽，被同行通兴公司高薪挖走了。通兴公司吸纳了合顺公司的几名骨干人员后，很快就接下了好几个项目，而这几个项目正是合顺公司所关注的。合顺公司张总很恼火，特将此作为一次“事故”召开专题会议进行分析。

这天，秘书王强陪同张总参加行业协会举办的新春酒会。席间，大家杯觥交错，酒兴浓，言谈欢。这时，通兴公司的钱总过来敬酒了。钱总说：“张总，敬您一杯，祝您公司新年新气象！”张总说：“谢谢，也祝你们新的一年有新进展！”也许是有了几分醉意，王强夺过张总的话说：“得了，钱总，别装了，挖人家墙脚，还有没有职业道德？”张总马上制止王强：“小王！怎么能这样说话，去拿杯酒来。钱总，小王年轻气盛，您不要放在心上，让小王敬您一杯赔个不是！”

**【案例二】** 省造价工程咨询协会龚秘书长等一行三人来合顺工程造价咨询有限公司调研，对该公司的造价咨询工作开展情况非常满意。调研结束时临近下班，张总盛情挽留龚秘书长一行共进晚餐。

在酒店包厢里，秘书王强热情招呼大家入座。酒过三巡大家正喝得尽兴时，不知谁说一句“包厢光线太暗了，把灯打开吧”。王强笑着说：“还用开灯吗，我们这里不是有光亮亮的一百瓦的白炽灯照着吗？”场内气氛顿时冷下来，大家呵呵笑了几声随即把话题扯开了。原来随同龚秘书长来的一位老同志因脱发头顶光光的，听王强这么一说，当即脸上有点挂不住了。

试分析两案例中秘书王强的话语有何不妥？你从中受到了什么启发？试与大家讨论交流。

## 第二单元

### 调研与访谈口才



#### 情景案例

××省电力公司工会组织的总经理联络员的调研活动，旨在以最近的距离倾听员工心

声,听取基层单位“反违章年”活动的开展情况,收集公司集体合同的执行情况,并征求一线员工的意见和建议,为公司党组的决策提供依据。

刘军是公司工会的办公室主任,理所当然他陪同工会主席张力一同前往基层单位调研。



## 项目任务

如果你是刘军,你会如何主持完成以下两项工作:

1. 主持召开座谈会,请基层单位领导、部门领导及一线员工参加。
2. 座谈会后,与抽取的基层单位领导、部门领导及一线员工个别交谈。



## 任务分析

刘军作为工会的办公室主任,要陪同工会主席一起到基层单位调研。调研活动的目的在于,为领导层的正确决策提供现实的参考和依据。那么,这就要求调研活动从群众中来,到群众中去,要倾听民众的声音。因此,调研活动离不开调研员与民众的信息交流和沟通。这种交流和沟通主要是通过集体访谈和个别访谈的方式进行。访谈活动中,调研员所具有的沟通的艺术和技巧直接决定了调研结果的真实性和可靠性。



## 相关知识

调研的主要任务是从复杂的现象中分辨出相对明晰、相对确实的客观事物,搞清楚“是什么”;通过思维活动,探索出隐藏在现象背后的本质及其发展规律,回答“为什么”;在这个基础上提出办事的方法和措施,解决“怎么办”,用以指导工作,减少工作的盲目性,增加决策的科学性。调研是秘书的工作内容之一。一般秘书不作为调研的“主体”,而是“从体”,即跟随领导或作为调研组成员之一到基层或外部详细了解相关情况。

调研离不开访谈。访谈又是秘书口才的重要组成部分,是秘书口才在调研工作的具体体现,认识访谈、讲究访谈的技巧,无论对于秘书开展调研,还是提高口才都有重要的意义。

### (一) 访谈的形式

调研中的访谈有两种形式:

1. 集体访谈法。集体访谈一般以座谈会的方式进行,参加会议的人不宜太多,三五个七八个即可。
2. 个别访谈法。即调查者与被调查者面对面进行交谈、讨论。

## （二）访谈的技巧

1. 深入基层。真正高质量的调研，特别是事关全局的重大决策性调研，不亲临现场、耳闻目睹，很难做出科学的分析预测和准确全面的判断。对于秘书来说，只有做到亲自口问、耳听、心想、笔记，调研的成果才会切实可靠。

2. 掌握主动。访谈者要使整个访谈活动处在一个有序可控和高效运转状态。一要及早亮出谈话主题，引导对方围绕主题说话。二要随时变换角度，包括思维角度、认识角度、叙述角度，以求得对素材的全面了解，求得素材的最大价值。三要突出重点，既要引导对方畅所欲言，全面反映情况，又要注意引导被访者对关键环节和问题做出最充分的陈述。

3. 创造轻松气氛。访谈中常会出现访谈对象迟迟不谈、场上沉闷的气氛，为此，要设法消除对方的心理障碍因素，点出一个具体话题，帮助对方理出头绪。也就某一具体问题发问，指明一人发言，以此作为突破口，循序渐进。还可以讲些风趣幽默的话，活跃场上气氛，创造轻松的访谈氛围。

4. 巧妙启发诱导。即启迪引导访谈对象谈出访谈者所需了解的东西。有些被访者由于受性格特点、语言表达能力等局限，或者三言两语便无话可说，或者词不达意、颠三倒四、答所非问。这就需要访谈者巧妙、合理、恰当地启发诱导，通过一些提示，使被访者从纷繁的事物中找到头绪，并在其陈述中，随时引导，防止其离题千里。

## （三）访谈的注意事项

秘书访谈前要做好充分的准备，即设计好调查方案，拟定好调查提纲。访谈时应注意以下三点：

1. 举止要自然轻松，语言要通俗易懂，要营造良好融洽的交谈气氛，消除对方的拘束情绪。

2. 要用平实和善的语言取得对方的信任和理解，绝不能用凌驾于对方之上的言行，否则得不到对方的支持，也就得不到真实的调查材料。

3. 要清楚达到什么目的，准备提哪些问题，重点是什么，防止偏离调查提纲。提问时措辞要明确，注意问题的顺序以及问题的前后衔接，要注意引导，避免漫无边际的闲谈。



### 相关链接

#### 晤谈用语

##### 1. 进门语

同主人见面后，要立即打招呼：

（1）如果是初访，一般需要自我介绍；如果没有预约，一般要表示歉意。可以说：“啊！一直想来拜访，今天如愿以偿了！”“初次登门，就劳您久等，真不好意思！”

(2) 如果是重访,一般只需简单地说一句“好久没来看你了”,或者说“我们又见面了,我上次来,是一个月以前吧?”

(3) 回访大多出于礼仪或答谢,通常可以这样说:“上次劳您跑了一趟,我今天登门拜谢来了。”“您上次刚走,我们就想,无论如何要到府上再谢谢您!”

(4) 礼仪性访晤大多与唁慰、祝贺、酬谢等有关,进门语要同有关的唁慰、祝贺、酬劳的内容联系起来,比如可以说:“一直没有机会登门,今天给您拜年来啦。”

## 2. 寒暄语

(1) 语题应由双方都熟悉或有兴趣的事物自然引出。寒暄的内容常常是天气冷暖、工作忙闲、学习好坏、身体健恙、最近活动、朋友过从、亲属今昔等。但是,寒暄时具体谈什么,要有所选择。要善于从贴近处挑选双方均有兴趣或均有鲜明感受的话题。例如,天气特别冷,可从注意身体谈起;对方近日获奖,可从工作、学习谈起;身体有病,则从强身保健谈起。总之,话题需出于自然,包括墙上挂历、耳际音乐等,都可引起寒暄语。

(2) 建立认同心理。多寻找共同语言,以求得对方在心理上的接近趋同。通过寒暄,构建起与对方沟通的桥梁,使谈话自然而然地深入下去。

请看下例:

甲:这幅画是你自己画的?画得真不错!

乙:你过奖了,我不过在业余艺校学了几天。

甲:你也进过业余艺校?

乙:怎么?听口气,你也不是外行。

甲:我在鲁迅业余艺校跟××老师学过画。

乙:真的?太好了,我们都是××老师的学生。

(3) 创造和谐气氛。寒暄的目的,就是创造和谐气氛。访晤,如果缺乏一个和谐的气氛,就不是一次成功的访晤,甚至可以说失去了价值。所以,寒暄时,双方的语言要诚恳,而不可虚情假意;要坦率,而不可吞吞吐吐;要自然,而不可卖弄做作。特别是,要由衷地关注对方的苦乐,急人所急,爱人所爱,并以相应的语言表达出自己的真实情感。这样,才有利于创造出越来越投机的和谐气氛。

## 3. 晤谈话

晤谈同一般性的交谈没有大的区别。值得注意的是,晤谈话要符合交谈双方的身份特点;交谈时的用语和口气,要顾及对方的辈分、地位等;内容要“扣题”,紧密围绕谈话背景和谈话目的展开;态度要热情亲切,不能给人敷衍的印象。如果访谈地点是在受访者的家里,说话就要“嘴上留神”,力避不宜被家属知晓的内容。

## 4. 辞别语

与进门语相照应,并且不要忘记再次表示唁慰、祝贺或谢忱,最后请主人“留步”。例如可以说:“今天初次拜访,十分感谢您为我花了这么多时间!”“这件事就拜托你了,非常感谢!”



## 小技巧

个别访谈要掌握一定的技巧,即为克服交谈障碍所采取的策略、手段和方法。对于不愿吐露真情、守口如瓶的人,需要根据其身份和处境,研究设问策略:

- 一是提问因人而异;
- 二是提问可由近及远、由易到难、由表及里、由此及彼;
- 三是可正问、反问、侧问、设问、追问;
- 四是出其不意,提出对方非回答不可的问题。



## 实践训练

### (一) 现场操作

采访学校特等奖奖学金获得者。采访前事先收集被访学生的综合情况,明确访谈的中心话题,确定想了解的几个问题。

### (二) 情景实训

周尚是恒达商业集团公司行政部的文字秘书。“五一”国际劳动节就要到了,行政部主任黄磊交给他一项任务,写一篇专题新闻报道,宣传公司获省“五一”劳动奖章的劳模范文化同志。接受任务后,周尚认真阅读了手头上的一些文字材料,他认为挖掘的深度还不够。于是,他决定:

与范文化同志进行一次面对面的访谈。

方法与要求:学生两两一组,交替扮演周尚和范文化,练习访谈技巧。

## 第三单元

### 电话交流口才



## 情景案例

合顺工程造价咨询有限公司综合部王强正伏案赶写一篇客观反映公司员工爱岗敬业的报道。座机响了,是总经理打来的电话。总经理正在来公司的路上,他指示王强尽快给他定

一张今晚去北京的机票，先把航班班次弄清楚，再确定具体乘坐哪趟航班。

座机又响了，是同事兼好友龙浩打来的。他问王强另一位同事的电话，然后在电话里问王强看了昨晚的中国篮球比赛没有，如何如何精彩……

王强正用座机打电话向总经理汇报今晚去北京的航班情况，手机响了，来电显示是陈副总打来的电话。第一次没接，第二次也没接，第三次……王强想，陈副总可能是有急事，这下要接了……



## 项目任务

如果你是王强，你认为当务之急有几件事要做？你应该如何处理不断响起的电话？



## 任务分析

情景案例中的秘书王强虽然在写稿子，但却处在频繁的电话接打过程中，这就是秘书工作的真实一幕。秘书工作头绪多、事情杂，他就像一个交换机一样，频繁地参与到电话流中去。电话的交流和沟通，不同于现场的交流和沟通，它完全依赖于语言的艺术和技巧，必须遵循一定的电话交往模式，需要根据时间、对象和事务的不同酌情处理。



## 相关知识

打电话是秘书与他人沟通的重要途径之一，电话用语极为重要，电话双方都是只闻其声不见其面，语言就是双方表达内容和情感的唯一手段。能否给对方留下一个良好的印象，完全依赖于谈吐技巧，倘若欠缺这一技巧，就难以通过电话给对方留下比较深刻的印象。

因此打电话是展示秘书口才的重要“窗口”，只要掌握了其中的技巧，你就可以轻松地在不与对方见面的情况下，让自己的语言充满情感魅力。

### 1. 电话用语

电话用语包括语言、语气、语调，它是三者有机融合的统一体。打电话时，咬字要清楚，吐字比平时要略慢一些，语气要自然，话音不宜太大，也不宜过小，以对方能听清而又不影响同室其他人工作为宜。必要时，可把重要的话语重述一遍，交待时间、地点尤其要仔细。

当对方听不清楚发生询问时，要耐心回答，不可表现出丝毫的不耐烦，要始终给人以和蔼、亲切的感觉；当心情不好时，要格外注意打电话的语气和语调，要稳定自己的情绪，切不可把自己的不快传递给对方；当事情很急时，要控制好语气，越是急事，越要注意语调从

容、叙事清楚、交待明确，切不可急得开口就噎人，让对方一听就窝火，把事情办糟了。  
常用的基本电话用语：

不 妥 用 语	正 确 用 语
喂	喂，您好
喂，找谁啊？	喂，您好，请问找哪位？
我找××	麻烦您帮我找一下××，好吗？
等着	请稍等

续表

不 妥 用 语	正 确 用 语
他不在这上班	他在另一处办公，他的电话是……
他不在	对不起，他不在，您有急事吗？要不要我转告他 请您过一会再打电话来，好吗？
你是谁啊	请问您是哪位？
有事吗	请问您有什么事？
就这些吗	您还有其他事吗？ 您还有什么需要了解的吗？
这样不行	对不起，这样恐怕不行
不会忘记的	请放心，我一定会照办的
没听清，再说一遍	对不起！刚才没听清，请您再说一遍好吗？
说话大声点	对不起，我听不清，声音能大一点吗？
听清楚了吗	刚才所说的听明白了吗？要不要再讲一遍
打错了	对不起，您打错电话了。

小技巧

工作中，无论接到什么人在哪里打来的电话，都不要大喊大叫，都要想着你现在的是对着对方的耳朵说话。

2. 给上级打电话须知

给上级打电话时，应持尊重的态度、请教的口吻、聆听的语气，对在职的上级领导称呼其所任职务，对离退休的上级领导可称原职务或×老，对话中一律称“您”。声音要柔和，

话语要缓慢,不可过分拘谨、结结巴巴、词不达意,更不可生硬、傲慢。电话语言要比平时面对面谈话时更简练,条理要更清楚,不要啰唆重复,最好是事先写个提纲或打个腹稿。

如果是请示汇报什么事情,要开门见山说出请示汇报的内容,不可占用领导太多时间,对于电话中讲不清楚的事情不要硬讲,可找机会与领导面谈。如“张总,请问今天上午您还来公司吗?我有一件比较急的事情需向您汇报,是有关省建设厅领导来公司检查的事情。”结束谈话时,应表示按领导的要求去办,并主动说再见,直到听到对方挂机后自己再挂机。如“好的,张总您放心,我会将您的意见转达给徐总的。再见!”

### 3. 给下级打电话须知

给下级打电话应持谦和的态度、平等的口吻、亲切的语气,不可给下级一种高高在上、盛气凌人、官气十足的感觉。日常工作中,秘书经常要给下级单位打电话通知某些事项,如系重要通知,最好有个稿子,通知完毕请对方复诵一遍。如“喂,您好!请问是李经理吗?我是公司综合部王强。今天下午三点在公司五楼会议室由张总亲自主持召开项目部管理体制研讨会,会议很重要,请你一定按时参加。……对,下午三点五楼会议室,注意别迟到了啊。好,下午见!”

### 4. 给同级打电话须知

给同级打电话应持商量的态度、试探的口吻、和善的语气,不可给地方丝毫的强迫、压抑的感觉。忌在电话中顶撞、骂人、吵架,此种行为将严重损害形象、伤害感情。商量不通的问题,也要表示“麻烦你了,不好意思,谢谢!”或“能否请你再考虑一下,晚点答复都行。”总之,与同级打电话时,要处处体现客气,多说几个“您”,多道几声“请”、“谢谢”,给人留下亲切的印象。

### 5. 特殊电话的处理

(1) 找单位领导的电话:首先问清楚对方的单位、姓名及身份,以委婉的语气回答“请稍等,我给您找一下”,既不能说“在,我给你找去”,也不能说“××领导不在”。如果要找的领导在并愿意接此电话,应跟对方说“××领导来了,请您跟他讲话”;如果要找的领导不在或不想、不便接此电话,可跟对方说“××领导不在,有什么事情可以让我转告吗?”如果对方愿意把事情告知,可以把事情记录下来,转达领导。如果对方不愿说,便客气地说一声“请再联系,再见。”

(2) 询问事情的电话:对属于本职范围内的事项应予适当的回答;对不属本职范围内的事项而又确知该由哪一部门处理的,应礼貌地告之来电人应找询的部门电话号码;对不了解或不便回答的事项,应明确而礼貌地予以回避,切不可随意回答。如对不熟悉的人询问单位领导的家庭住址、电话号码时,不能随便告之,应礼貌地婉言谢绝。如“对不起,公司有规定不能随便透露公司领导的住址。如果您和张总很熟的话,请拨打他的电话直接问他,好吗?”

(3) 上访电话:一是耐心告诉其上访的渠道和办法,如“你的情况我听明白了,要解决

这个问题，还得请你亲自去一趟信访部门，或者给信访部门打电话具体反映你的情况。”二是对纯属反映问题的来电，要认真听、记，并答复“你反映的意见我已经记好了，请放心，我一定会反映给领导的。请耐心等待答复。”三是如果来电者一定要××领导接听电话，而你认为言之有理确需领导接听的，应马上请示领导，如领导认可，则由领导直接与其通话。

(4) 告急电话：如果来电是反映发生了重大事故或突发性事件，秘书要在尽可能短的时间内了解清楚事情的来龙去脉，是什么人、什么时候发生了什么事，严重程度如何，目前已采取了什么措施。如果是秘书能自己决定的，应果断地提出几条防范措施或解决意见，并迅速呈报领导；如果不能决定，则要在第一时间内向领导和有关部门汇报，协助他们果断处理。



## 相关链接

### 案例——秘书与电话接听

合顺工程造价咨询公司综合部秘书王强接到北京来电：“您好，我找总经理。”

王强：请问您是哪里？

北京：我是建设部××信息文化交流中心。

王强：请问您有什么事吗？（王强心想，从来没听说过建设部有这个机构，八成又是带商业营利性质的培训机构或广告商了）

北京（口气很硬）：有一个培训项目，跟你一句两句说不清，找你们总经理，你请他接电话。

王强：我们总经理出差了。（王强心想，建设部的领导从来都不会以这种口气说话，看样子十有八九是冒牌的了）

北京：你把总经理的电话告诉我。

王强：对不起，我们领导的电话是不能随便对外公开的。

北京：我是建设部，你们怎么这么不配合建设部的工作呢？

王强：对不起，对于建设部组织的业务培训我公司是听从省建设厅的统一安排的。请您与省建设厅联系，好吗？

“啪！”北京的电话挂了。

评析：在实际工作中，有的单位经常会接到类似虚假业务的电话。王强凭借日常工作经验，以“彬彬有礼”的态度地给了对方一个“软钉子”，较好地维护了公司的利益。



## 实践训练

### 情景实训

周六，任诗怡在家中接到李明总经理的电话，要求她通知所有副总及部门负责人于周日

上午 8:30 到公司会议室开会，没有特殊原因不得缺席。

训练要求：

1. 学生分别扮演任诗怡、公司副总、部门负责人等。
2. 可以制造一些场景：如在很热闹的街上接到电话、电话通信信号不好等。
3. 设想出现某些特殊情况：如家中有事已外出没在本地不能赶回参加、出差在外等。

## 第四单元

### 会议主持口才



#### 情景案例

2009 年元月 10 日，恒达商业集团公司要召开年终总结表彰大会。领导商议，由新上任的行政助理的陈萌主持会议。陈萌因第一次主持这样的大会，不免紧张，于是找出了公司多次大型会议的会议记录，仔细研究了会议主持人的发言，又向经常主持会议的罗万象总经理请教。罗经理说：“小陈不用紧张，你只要注意主持时更多的关注参会的人和会议本身，而将自己忘掉，会议就会成功。”陈萌似有所悟。临会时，陈萌按罗经理的指点，密切注意发言人的发言，注意会议本身的进程、主题等，并在主持过程中恰到好处地对发言人的发言进行评价、用语言推动大会的进程，圆满地完成了这次主持会议的任务，得到了大家的好评。



#### 项目任务

1. 你认为案例中罗经理给陈萌的建议有建设性吗？为什么？
2. 说说你印象最深的一次主持会议的经历，或亲历会议时其他主持人的表现。并试着归纳成功主持会议的诀窍。



#### 任务分析

案例中罗经理的话：“要注意主持时更多的关注参会的人和会议本身，而将自己忘掉，

会议就会成功。”这是不无道理的。他强调了会议的主体是参与者，将精力放在与会者身上才能更有效地把握会议的进程。如果秘书将注意力集中在自己身上，主持时总在注意自己所说的话语气好不好，修辞当不当，下面还要说什么等，就是舍本求末，会议就会因为没有强有力的控制和引导而不能达到效果。



## 相关知识

开会的目的自然是讨论的事项能通过会议获得有效的解决，一个无序、缺乏条理的会议，只会是浪费大家的时间与企业的资源成本。因此会议主持人是会议中的灵魂人物，他影响整个会议的运作与实质效益。因此掌握好会议的主持语言将有利于提高秘书的基本素质。

### （一）会议主持人的职责

1. 说好会议的开场白。在会议开始时简要说明召开会议的目的、内容和要求，必要时应先介绍与会人员。一般是先按职位高低介绍领导，再介绍其他与会人员。如“请大家安静，会议现在开始。在正式开会之前我先给大家做个介绍。今天参加会议的有公司徐×副总经理……。今天召开本次会议的目的是……，讨论的内容有三个方面，一是……二是……三是……。”

2. 创造良好的会议气氛。许多会议存在的问题是与会者呆板拘谨，发言不积极。这时主持人应尽量打消与会者的疑虑和顾忌，鼓励与会者互相启发、互相补充、互相对话、互相争论。如“就上述三个方面的内容请大家畅所欲言，充分发表意见。大家不要有什么顾虑，请大胆直言，陈总今天来到工地亲临我们的会议就是想充分听取基层的意见，所以有意见就尽管提，有问题就尽管问。”

3. 推动会议的进程，控制好会议的时间。会议过程中尽量不要拖延；发现会议讨论离题或有些拖延时，主持人应立即设法调整到正常的议程中来；当会议讨论得差不多时，可征求参会领导的意见，准备结束会议。如轻声问“徐总，时间也差不多了，您看是不是讨论暂就到此。还请您做个总结发言吧。”

4. 做总结发言。会议结束时，主持人应就本次会议做个简单的小结，如“今天的会议开得很成功，大家提出了很多好的意见和建议，我都详细做了记录，回公司后我们一定组织相关部门认真讨论研究，制定相关的制度和措施。刚才陈总的讲话精神请大家一定认真地领会、思考，并贯彻到今后的实际工作中去。因时间关系，今天的会议到此结束，谢谢大家！”

5. 要善于对各种发言进行鉴别、综合和分析。当发言人结束讲话时，主持人要用简明的语言说出此位发言人的发言要点并做适当评点。如“刚才翟工就一线员工的心理状态做了较实际的发言，谈出了大家的一些真实感受，说得很好。希望大家不要有顾忌，想到什么就说什么。”

6. 发现会议中的亮点。当主持人意识到参加会议的领导对某个话题比较关注时,主持人可进行深入的提问,以便较全面的掌握情况。如“你刚才谈到的人性化管理,一直是公司领导所倡导的,就此你能不能谈得再深入一些?比方说作为一线员工你认为公司的哪些政策或措施需要改进、如何改进才能体现人性化管理?”

## (二) 机智处理会议上的意外情况

1. 应对发言离题万里。必要时主持人可插话提示,但应注意提示方式,不能因此而挫伤发言的积极性。如“关于刚才发言的这位同志谈到的人员待遇问题,我们过段时间将召开专题会议来研究,今天会上就不展开讨论了。”

2. 应对会议冷场。冷场是会议中常见而又使主持者颇感难办的事。冷场的原因不同,处理的方式也就不同:

(1) 与会者无思想准备,一时难以发言。这时主持者应鼓励大家谈不成熟意见,边讨论边完善。

(2) 与会者对所讨论的议题不理解,不明白,无从开口。这时主持者应详细、明确的交代议题,对与会者进行启发。

(3) 会议议题直接涉及与会者多数人的利益,因为顾虑而冷场。主持者应先鼓励与其利益关系部太大的人,或大家公认比较正直、公道的人先发言,然后逐步深入。

(4) 会议议题有一定难度和复杂性,一时不易提出明确意见。主持者可启发大家开动脑筋,由浅入深,逐步接触问题实质。也可选择分析能力强的同志先发言,打开突破口以引导大家发言。

3. 应对会中的窃窃私语和争论不休。

以下方法可应对窃窃私语:用眼神阻止;停下发言让他们先安静下来;对私语者说:“请把你们的意见大声说出来,好让每个人都能从你们的讨论中获益”;直接要求私语者就某个问题发言。

以下方法可应对争论不休:重复争论者的意见,显得你已经接受了它们;把争论者的观点大声念出来,包括其中的谬误,然后交给大家讨论;直接批评是不可取的。

## (三) 会议总结的语言技巧

会议总结是主持者对会议情况的归纳性陈述,是对会议的画龙点睛。会议总结发言的方式一般有以下几种:

1. 穿珠式。与会人发言中有很多有价值的东西,但由于各人掌握的情况有限,这些思想的火花也只是散落在发言人的其他话语中。主持人应该站在更高的层次上,用发展的眼光将这些零星的观点穿起来,形成有价值的会议总结。

2. 归纳式。与会者列举了许多互相有联系的事实,但对这些事实还只是停留在感性认识阶段,主持者可用归纳法,从中找出规律性的东西。



3. 升华式。与会人员各自表达自己的思想观点,或许对有些问题可能涉及一二,但不能认识问题的本质和核心。主持人需要对大家的观点进行提炼,给予升华,将与会者想到但没有明确表达的意思总结出来,使大家的认识水平提高一个层次。



#### 重要提示

秘书主持会议时,应声音宏亮,有一定感染力。同时还要注意在会上不要炫耀自己,不要以与众不同的姿态和语调讲话,忌各种语病,忌语无伦次、缺乏自信。



#### 实践训练

##### (一) 讨论分享

关注近期参与的会议,注意记录会议主持人的表现,并做出评价,与同学们一起分享。

##### (二) 情景实训

以小组为单位模拟召开会议。

要求:每组有多少组员就准备多少会议主题(最好与小组成员密切相关),每个主题只用一次;小组成员轮流做主持人。

## 第五单元

### 综合训练



#### 案例分析

##### 花絮:秘书办会与口才

湖南银发水电施工公司是全国水电施工企业协会的会员单位之一,该公司总经理工作部秘书王劲是协会的联络员。9月25日,王劲接到全国水电施工企业协会秘书长李军的电话通知:2008年的年会定于10月10日在长沙召开,请湖南银发水电施工公司协办,具体承担会务工作。

**花絮1** 王劲接到通知后,马上来到总经理工作部主任赵明的办公室。

王劲:“赵主任,向您汇报一件事。刚接到水电施工企业协会秘书长李军的电话,他说协会决定今年的年会在长沙召开,具体会务工作请我公司协办,开会时间已经定在10月10

日。因为时间比较紧急，具体细节李秘书长请您今天和他联系再详谈。”

**花絮 2** 公司徐总经理在上海出差，要过两天才能回来。于是，赵明拨通了徐总电话：“徐总，您好！我是赵明。对不起，打扰您一下，有件比较急的事情得向您汇报。事情是这样的，刚才王劲接到全国水电施工企业协会李秘书长打来的电话说，今年的年会准备在长沙开，请我公司协办会务，时间已定在 10 月 10 日不能更改了，10 月 9 日报到。参会人员是哪些目前还不太清楚，根据以往惯例，估计协会孙会长、李秘书长都会来，会员单位可能是六十来家，来的也是各会员单位的一把手及相关部门主任，估计会有一百来人吧，规模是比较大的。因为十月前七天正好是长假，所以我们觉得会务准备时间很紧，李秘书长今天等我的回复再具体商量细节。您看这件事怎么处理呢？”

徐总：“这样吧，你马上回复给李秘书长，就说公司完全接受协会的安排。会务工作由你们总经理工作部负责，你来牵头，人手不够的话从其他部门调人来协助。总之要尽全力把会务工作做好。”

赵明：“好的，谢谢徐总的支持，请您放心，我一定会安排好的。”

**花絮 3** 与徐总通完话后，赵明立马拨通了李秘书长的电话：“李秘书长，您好！我是湖南银发水电施工公司的赵明，好久不见，您身体还好吧。我刚向我公司徐总汇报了年会办会的事项，徐总特意让我转告您，非常欢迎你们来长沙。……孙会长会亲自来出席会议是吧，那很好，我们也正想找机会向孙会长当面汇报工作情况。请孙会长和您放心，我们一定会把会务工作做好，确保会议圆满召开。您看有什么具体要求，尽管说，我们都按您的指示办。哦，具体要求都有书面意见是吧，已发 E-mail 给王劲了。那好，我们一定按您的要求办，如果有不清楚的地方我们再和您联系。好的，再见！”

**花絮 4** 放下电话，赵明把王劲和新来的接待秘书孙怡请到办公室。赵明：“大家坐吧，一起商量一下年会会务的事情。徐总交待，这次会务工作由我们部门归口负责，我想王劲和小孙你们俩全程参加会务工作。王劲，你是协会的联络员，与协会和各会员单位都比较熟悉，对外的联络工作都由你来完成。估计工作量会很大，小孙配合你一起来做吧。小孙，你是新来的，对情况不熟悉，所以方方面面一定要注意，拿不定主意的多问问王劲。另外，徐总也说了，这次会议规模大，规格高，可以请其他部门派员来协助。我们考虑一下人选，成立会务组后再来具体分工。你们认为怎么样？在这我想强调一点，这次会务工作会很辛苦，大家要有思想准备。会务组成立以后，大家既有分工又有合作，一定要精诚团结，出现问题不要相互推诿和指责。作为总经理工作部的员工一定要有高姿态，要给会务组的其他人员起表率作用。好吧，王劲你办会务的经验比较丰富，请你谈谈你的思路吧。”

**花絮 5** 按照大家商量的意见，赵明来到财务部刘主任办公室。“刘主任，你好！有件事想请你帮忙协助一下。是这样的……因为参会人员比较多，会务费收取的工作量会很大。所以我想请出纳小杨专门负责收会务费，你看能不能安排一下？”刘主任：“小杨过完国庆节就要去江西催款，这是徐总亲自安排的，可能帮不了忙了。”赵明：“哦，那能不能换个人去催款呢。小杨工作很细致，所以我还是想把她留下来帮忙。”刘主任：“这样吧，你去跟徐总

商量一下好吗？只要他同意了，我没意见。”

赵明来到公司徐总办公室。赵明：“徐总，这次年会的会务工作得到了您的大力支持，非常非常感谢！目前会务工作进展还比较顺利，请您放心。现在有件事还得跟您请示一下，这次会议会务费收取的工作量相当大，任务比较艰巨，这件事我想请财务小杨来负责，我们商量了，她来做比较放心。刘主任说您已安排小杨节后就去催款，所以我想跟您商量能不能支持我，催款另外派人去呢？”徐总：“没问题，我跟刘主任说一下，催款另外派人去。”赵明：“徐总，另外我还想向您请示一下。这次孙会长来，领导级别比较高，我们是否需要告诉集团公司廖总，请廖总出出面呢？”徐总：“嗯，提醒得好。明天我就去向廖总汇报这件事。”

**花絮6** 9月28日，孙怡接到河北一水电气施工单位的电话，询问本次会议是否安排接站。孙怡：“会议通知上写了，我们这次会议不安排接站。”对方：“为什么呢，平时我们开会都安排接站啦。”孙怡：“那不清楚，协会的通知上是这样写的，我们就这么做。”对方：“你是谁呀，怎么这么说话！”孙怡：“我怎么说话啊，事实是这样的嘛！”王劲刚好进办公室，在一旁听到了，赶紧接过电话：“喂，您好！我是王劲，请问您是哪位？哦，是宋秘书啊，对不起，刚接电话的小孙是新来的，对情况不清楚。是这样的，本来会议是准备安排接站接机的，后来协会秘书处考虑到会议规模太大，接站接机要增加很多成本，就特意交待我们要定交通方便的接待酒店。这次定的酒店离机场和火车站都很近，从机场打的士只要三十几分钟，火车站只要五分钟就到了，很方便的。接待不周请多多谅解啊！您也会过来开会吧，好啊，那咱们长沙见。再见！”



## 实践训练

2008年1月10日，合顺工程造价咨询公司要召开年终总结表彰大会。领导商议，由新上任的陈副总经理主持会议。陈总工作能力很强，但不善言谈，再加上第一次主持这样的大会，他想好好准备一下。因此，陈总把王强叫到办公室，请王强帮他拟出总结表彰会的主持词，要求尽量详细。

假定你是王强，请按陈总要求并对照下面的会议议程拟出主持稿。

会议议程：

- 一、会议开始（奏国歌）
- 二、上级领导讲话（省工程造价咨询协会黄会长）
- 三、张总作年度工作报告
- 四、宣读表彰劳模的决定
- 五、劳模代表讲话
- 六、宣读表彰先进工作者的决定
- 七、会议结束（奏国际歌）

# 模块七

## 秘书人际沟通口才

### 习训目标

---

知识学习目标:

- 了解秘书人际沟通口才的相关知识
- 掌握与特定的对象如领导、同事、下属及客户沟通的技巧

能力培养目标:

- 能正确使用沟通技巧，与领导、同事、下属、客户等进行有效沟通

## 第一单元

### 秘书与领导沟通的口才



#### 情景案例

下面是恒达商业集团公司行政助理任诗怡与总经理李明的一次对话。

任诗怡：总经理，有三件事向您汇报：第一件事是关于公司营销经理招聘一事。人力资源部做了前期工作，共有 150 人应聘，通过第一轮笔试、面试，淘汰了 70 人，第二轮面试结果已经出来，挑选了 15 人，交由公司董事会裁决，这是 15 人的求职资料，您看是不是放在董事会例会上进行讨论。第二件事是商太公司总经理汪卫函的消息。按您的要求，我们已经打听到，他正在长沙与精亚公司洽谈一项业务。预计后天上午飞回深圳，您与对方接洽的时间最好是定在明天晚上，接洽的有关资料已按您的吩咐准备好了，现在放在您的桌上，请您过目。第三件事是关于北京总部视察的消息，我们刚接到通知，视察工作需要顺延，视察时间会另行通知。

李明：公司营销经理人选要抓紧落实，你去通知各位董事，今天下午开会讨论这件事情。另外与商场部林总联系，明天晚上我不能赴他的生日宴了，我要见汪卫函。

任诗怡：好的，我这就去办。



#### 项目任务

1. 如果你是李明，你满意任诗怡的工作汇报吗，为什么？
2. 培养与领导沟通的能力。



#### 任务分析

秘书任诗怡口头向总经理汇报工作，她将汇报内容归纳为三项，在汇报每一项具体内容的时候，又采取“先总说、后分说”的方式进行，其汇报语言简洁平实、清晰流畅，给人留下思路清楚、便于记忆的良好印象。汇报是秘书与领导打交道的一种经常性方式，它直接关系到秘书与领导沟通的质量和效率，是秘书职业活动中的核心行为之一。



## 相关知识

秘书是为领导提供辅助管理和综合服务的人员,其与领导沟通的好坏直接决定了他的工作绩效。对于秘书而言,如果能够做到得体和有效地与领导沟通,就能真正成为领导的“贴心人”。

### (一) 与领导沟通的原则

与上司说话,不是难在有礼,而是难在得体。因此,必须掌握以下几点原则:

#### 1. 了解领导,适应领导

面对陌生的领导,大多数人都有一种本能的隔膜感、畏惧感和提防警戒心理。因此,新任秘书或是秘书在与新任领导沟通之前,应该对领导的社会背景、性格特点、事业目标、工作作风、个人好恶和语言习惯等有比较清楚的了解。这样,说话才会有针对性,才能易于被领导接受。

比如有的领导待人随和,平易近人,秘书从心理上易于接受此类领导,谈话自然不会很拘谨,但切忌以为领导“好说话”,言行上就“掉以轻心”,以致超越了与领导谈话的界限和范围。又如,有的领导面相严肃,说话时不苟言笑,秘书与之沟通时往往小心翼翼,谨慎交谈,但切不可因为紧张而遗漏一些重要事项,从而给领导留下办事不牢的印象。再如,有的领导属于“曹操”型,猜忌多疑,对于下属说到的一些事情往往会想了又想,哪怕是一些在下属看来很不起眼的事情。与这种领导说话必须曲直相宜,该曲则曲,当直则直。对于没有把握的事情,尤其是涉及人际关系的事情,一定要慎之又慎,以免引起事非。还如,有的领导属于“冲动”型,情绪容易波动,秘书了解了领导的脾气、性格后,与领导沟通时应“见机行事”。

总之,一个精明的领导总是欣赏那些了解他的脾性、能根据他的心境和愿望行事的下属。



## 相关链接

### 领导者的类型

#### (1) 老虎型的领导者

充满自信、竞争心强、主动且企图心强烈,是个有决断力的领导者。一般而言,胸怀大志,勇于冒险,看问题能够直指核心,并对目标全力以赴。在领导风格及决策上,强调权威与果断,一切均以目标和实质性的成果为导向,擅长危机处理,适合开创性与改革性的工作。

#### (2) 孔雀型的领导者

人际关系能力极强,擅长口语表达,很会沟通激励并带动气氛,是宣扬理念、塑造愿景的能手。喜欢与人互动,重视群体的归属感,善于透过人的关系发挥影响力。富有同情心并

乐于分享，具有鼓舞性和带动性，善于交际。

### （3）考拉型的领导者

平易近人、敦厚可靠、强调和谐合作、避免冲突与不具批判性。在行为上表现出冷静自持的态度。注重稳定与中长期规划，常会反思自省，即使面对困境，亦能泰然自若，从容应付。决策方面需要较充足的时间，意志坚定、步调稳健。

### （4）猫头鹰型的领导者

稳重，行为中规中矩，很有责任感，行事条理分明，一切根据制度与规定，重视承诺与纪律，有完美主义的倾向，让人非常信赖。重视是非对错，追求精益求精。分析力强、要求标准高、不能容忍错误且自律甚严。

### （5）变色龙型的领导者

适应力及弹性都相当强，对内擅长协调，对外擅长整合资源，以合理化及中庸之道来待人处事。没有预设立场，不走极端，柔软性高，擅长谈判斡旋，手腕圆融。

## 2. 不卑不亢，有礼有节

秘书的工作性质决定了其与领导接触的机会很多。与领导相处，首先要做到谦逊有礼，有些话应该尽量避免在领导面前说，比如“随便，都可以!”、“这事儿你不知道!”、“这事你不懂!”、“不行是不是?”等，这些都是对领导不敬的语言。但这也绝不是要秘书在领导面前低三下四，唯唯诺诺的人绝不会是领导欣赏和重用的人。秘书应该在保持独立人格的前提下，采取不卑不亢的态度。

## 3. 有问必答，分寸得当

领导常常会就有关工作与秘书谈话交流。此时，秘书应冷静思考，有问必答，言之有物，言而有序，并且一定要注意仅答其所问，绝不随意发挥。遇到难以回答的问题，不要躲避，不要推诿，应该大方地如实说明情况或者虚心向领导请教。

## 4. 维护领导的形象

没有哪个领导不看重形象，并且往往把它看做衡量下属对自己是否尊重、自己是否具有权威的标志。如果秘书不懂得这一点，轻者会受到批评，重者会被暗中压制，不得重用。

维护领导的形象是秘书与领导相处时应该特别注意的方面。比如，当领导讲话出现差错时，不要立即指出并予以纠正，否则，领导会觉得有失脸面，降低威信。

**【案例】** 恒达商业集团公司行政部召开会议，学习公司最近一段时间制定的规章制度。行政部主任黄磊亲自宣读有关条款。当读到“上班时间严禁酗酒”时，他将酗(xù)读成了(xiòng)。文字秘书周尚打断黄磊说：“主任，您刚才有个词念错了，不是xiòng酒，是xù酒。”黄磊讪讪地笑了两声“哦，好的”。任诗怡赶紧扯扯周尚的衣角，悄声说：“快别讲了，主任

脸都红了。”

另外，巧妙地拒绝上司的意见也是维护领导形象的关键点。

## 小技巧

### 拒绝领导的意见不能硬来

在工作中我们常会碰到一些来自领导的要求，如果你确实力不能及而不得不表示拒绝时，千万不要马上表示不可接受，而应先谢谢他对你的信任和看重，然后诚恳地以充足的理由表明自己为什么不能接受，同时与领导共商对策，提出合理的变通方法，这样就能得到领导的理解，而不是失去领导对你的信任。

## （二）接受领导指示的技巧

当我们被领导叫去接受指令时，爽快地回答“yes”是非常重要的。当你用明朗的态度回答“好的，我一定完成任务！”或“我会尽最大努力去做！”时，你的领导心里就会有一种满意感、放心感和信任感。

### 1. 认真听取指示，不打断不插话

领导在交待工作时已经想好了交待的顺序，如果在领导交待工作过程中突然打断他的说话，提出自己的疑问，就很容易影响领导说话的思路，这样做是很不礼貌的。所以，应当先让领导把话讲完，然后再提出疑问和意见。

### 2. 清楚表示自己明了指示内容

在领导发布指令时，秘书要用点头或轻声应答“嗯”、“好的”等势态语言来及时表示已经清楚、明了工作的内容和要求。此时，切记不能神情木讷、毫无表示，否则领导根本就无从了解你是否已经明白他的意图。

### 3. 委婉阐述自己的意见和建议

当秘书对领导的指示有自己的看法或是更好的办法时，可以坦率地阐述自己的意见，但一定要注意说话的技巧。如：“经理，您的想法我很理解，我会按您的要求去做的。同时，关于××环节，您看可不可以这样安排……”。

## （三）向领导汇报的技巧

### 1. 口头汇报的原则

在我们的日常工作中，经常会遇到“5W1H”的情形，汇报也不例外。所谓“5W1H”是指：Who——何人（人）



When——何时（时间、时期）

Where——何地（场所、位置）

What——何事（对象、理由）

Why——何因（目的、理由）

How——怎样发生的（方法、顺序）

汇报工作是秘书几乎天天遇到的，如能掌握汇报的技巧，汇报工作时说话既清楚简练，又分寸得当、逻辑性强，令人信服，领导一听就会明白，且容易产生心理上的共鸣；否则，漫无边际，逻辑混乱，领导就会不知所云，产生反感。秘书在向领导口头汇报时，只要按照“5W1H”的原则提纲挈领进行，一般都能收到良好的汇报效果。

### 小提示

如果你与领导关系密切，汇报工作可能变得简单；如果你是新手或与领导关系一般，就一定要注意汇报工作的时机和方式。

通常要先在汇报之前准备相关资料，把汇报的主题以及相关情况掌握清楚了，相关资料准备齐全了再找领导。

## 2. 口头汇报的类型

### （1）告知性汇报

汇报内容为应该让领导知道或掌握的情况，如综合情况、专题情况、工作动态、活动安排及突发性事件的汇报等。对于这类汇报，秘书要运用逻辑性较强的语言进行客观表述，将时间、地点、人物、事件、原因、背景、开始、发展、结果以及利害关系等，实事求是、原原本本地汇报清楚，让领导一听就明白。

切记：一是不要含糊其辞，表意不清，“据说”、“估计”、“也许”、“可能”之类的模糊语言要避免；二是不要烘托渲染，不要在汇报中添加任何感情色彩和描绘成分；三是不要妄加评论，更不能将自己的分析猜想作为事实汇报，要谨防出现“我认为”、“我考虑”、“我想”等字眼；四是不要遗漏重点，要讲究一定的逻辑层次，不可“眉毛胡子一把抓”，讲到哪儿算哪儿。

### （2）请示性汇报

秘书经常要就工作中的问题向领导请示，它与告知性汇报的区别在于：不仅要领导掌握情况，还要领导给予明确的答复。因此这类汇报要注意：一是陈述要全面，让领导通晓情况便于决策；二是陈述与请示二者要有因果关系；三是请示要具体、简洁，请示的问题不宜太笼统、范围不宜太大，宜简短、精练。

### （3）建议性汇报

在日常工作中，领导有时会就秘书所汇报的事情征求秘书的意见和看法，这时秘书可以视情况而动。有把握时，秘书可以直截了当地将自己的建议和意见一条条地罗列出来，供领导参考，但一定要注意用语如“您看这样行不行、可不可以、好不好”、“是不是这样办”等设问句；没有

把握时，秘书可以对领导说“我对这事不是很清楚，所以我说的意见不一定正确……”。

措辞得当，用语稳妥，谨防出现偏激的用语是给领导提建议的关键。提意见时，最忌讳的用语就是“你应该……”、“你必须……”。

3. 口头汇报的技巧

技 巧	具 体 做 法	效 果
明确目标 有的放矢	弄清为什么汇报 弄清汇报什么	使汇报目的明确
先总后分 巧分层次	1. 事先总结汇报的内容 2. 将汇报内容归纳为三大项 3. 区分汇报内容的层次，加深领导印象 4. 加入专业名词，使汇报内容凸显深度	使汇报内容层次清晰
巧用素材 精确数字	1. 善于把第一手材料融入口头汇报中 2. 巧用数字，如果需要的话，精确到个位数，提高汇报内容的可信度	使汇报内容可信度强
抓住中心 用例典型	1. 运用第一手材料 2. 选用典型事例或材料	使汇报内容重点突出
用语朴实 态度乐观	1. 一般不用修辞，不讲究声情并茂 2. 注重客观真实，言简意赅，态度立场明确 3. 措辞得体，角度适当	使汇报语言得体， 角度适当
多种形态 能简能详	1. 可视情况使用多媒体、纸质材料等不同形态辅助口头汇报 2. 定详略两套汇报方案，视具体情况决定汇报的详略	使汇报内容更具体可感；并增强灵



相关链接

用充分的数据说明问题

香港凤凰卫视记者（向温家宝总理说）：熟悉您的人都说您是一个重视事实、也非常注重数据的人。麻烦您告诉我们，在目前中国国情当中，有哪些数据您认为是最为可喜的？有哪些数据最忧心、牵挂和关注的？

温家宝：瑞士前驻中国大使曾经说过我的脑子像 computer（电脑），我的脑子里确实装了许多数字。这些数字有使我高兴的，也有使我忧虑的。譬如说，中国改革开放以来，GDP 的增长速度年均在 9% 以上；中国近 5 年尽管受到亚洲金融风波的影响，GDP 的增长年均在 7%，去年达到 8%。目前中国的外汇储备达到 3000 亿美元等，这些是使我高兴的。但是，有些数字恐怕连记者也不完全清楚，比如中国的劳动力有 7 亿 4 千万，而欧美所有发达国家的劳动力只有 4 亿 3 千万。中国每年新增劳动力 1000 万；下岗和失业人口大约 1400 万；进城

的农民工一般保持在1亿2千万。中国面临巨大的就业压力。中国13亿人口有9亿农民，目前没有摆脱贫困的3000万左右，这是按每年人均收入625元的标准计算的。大家知道，这个标准是低水平的，如果标准再增加200元，农村贫困人口就是9000万。中国东西部差距很大，大家恐怕只是从概念上了解。我想说一个数字，中国沿海五六个省市GDP超过全国GDP总值的50%。这几个数字，已经点出了三个问题：农村问题，就业和贫困人口的问题，东西部地区差距问题。因此，当好中国的总理不容易。如果要我说现在的心情，我觉得身上的担子有千斤重。

评析：温家宝总理的这一段话，中心突出，层次清晰。在说话过程中，总理用到了大量的数据，这些数据很好的证明了总理说话的中心：中国的发展现状喜忧参半；当好中国的总理不容易；觉得身上的担子有千斤重。从他的谈话中让我们看到了一位务实勤勉、忧国忧民的好总理。



#### 重要提示

1. 要留意汇报的现场反应：人的心理过程具有外显性（通过语言、姿态、脸色、眼神等流露出来），汇报者应分析对方的心理、情绪，调整语音语调，调整汇报内容或语言，或长话短说，或转移话题。
2. 汇报时禁用不紧不慢，节奏单调呆板、没有变化的语音语调；禁用口头禅“这个”、“那个”、“然后”、“嘛”；更不能说话啰唆，颠来倒去。
3. 汇报时应该精神饱满，语言连贯流畅，节奏适当。

### （四）向领导进谏的技巧

一个优秀的秘书，不仅表现为对领导的言听计从，努力完成领导交办的工作任务，而且表现为善于给领导出主意、想办法。尤其是当领导者的决策、指示不符合客观实际甚至出现错误时，秘书能够通过努力，使领导改变初衷，这是非常可贵的。善于进谏是改变领导初衷的方法之一。因工作性质的关系，一般来讲，领导对秘书的进谏是持欢迎态度的，秘书如果能讲究进谏的技巧，领导会更加乐于接受谏言。这对于秘书发挥领导的参谋助手作用，是十分重要的。

想给领导提建议，就要举出一些能证明你的建议是正确的事实，并将这些事实以一种能清楚地表达出你的思想的方式提出来，最后的结论则由领导自己去定。要注意，提出一种特定的政策或行动步骤，还不如得出几种可行性的方案，充分说明其利弊得失，然后请领导决定取舍。

当你准备给领导进谏时，一定要注意方式和方法。尤其要注意以下两点：

一是分清场合，说话得体。领导都很注重自己的威信，因此在提出不同意见时，要注意场合，一般不能在领导心情不愉快时或公众场合给领导提意见。话不能说得太绝对，太肯定，要留有余地。如“主任，您刚才说的观点完全错了，我认为事情应当这样处理……”，这样的语言会让领导十分尴尬。

二是要语气平和，方式巧妙。人人都有自尊，尤其是领导，因此在提意见时语气应平和，方式要巧妙。

## 小技巧

1. 善于将意见变通为问题。抓问题不是越多越好，而是越精越好，最好是“抓住一点，不及其余”，在最要害的问题上做文章。
2. 学会提几个方案给领导选择，将各种方案的优缺点陈述得越充分越透彻，领导采纳你的意见和建议的可能性就越大。
3. 客观而婉转地向领导提供“因其决策不当而带来负面效应”的信息，促使领导重新认识原决策，进而修正原决策或做出新决策。
4. 随时给领导改变决策“留面子”、“下台阶”，千万不可把领导的改变归功于自己的进谏，要让领导改变决策顺理成章、水到渠成。
5. 多用数据及事例，增强说服力；说话简明扼要，重点突出。
6. 预测上司的质疑，先做应对准备。谈话过程中要面带微笑，充满自信。



## 实践训练

### （一）讨论分享

比较下面几段话，你认为哪些说得好，为什么？

A1 “员工工资收入提高了，听说涨得最多的有 1000 来块钱，涨的少的也有 100 多块钱。”

A2 “员工工资收入增加了，整体上涨幅度是 10%，人均增长工资额是 300 元，涨幅最大的是技术骨干人员，他们最少也增加 300 元，最多增加了 1100 元。”

B1 “我们走访了几家同类型的公司，发现……”。

B2 “我们走访了三家同类型的公司，分别是……、……和……。发现……”。

### （二）案例分析

**【案例 1】** 恒达商业集团公司总经理李明最近心情比较郁闷，原因是上半年公司营销业绩出现了滑坡，在上一周的半年工作总结汇报会上，董事会对此表示了明显的不满。

这天，他一上班就把财务总监王伟叫到办公室，想听听本月的经营状况，结果本月的进账情况又不乐观，并且供货商好像商量好了似的一窝蜂地来催款，气得他将王伟大骂了一顿。人力资源部总监张宏民这时急匆匆地来到李明办公室，欲敲门进去。行政助理任诗怡马上叫住他：“张总，您有急事吗？”张宏民说：“我准备汇报营销经理招聘一事。”任诗怡轻轻地

说：“有好的进展吗？您要是不急的话，改天再来吧。李总正在气头上呢！您要是现在进去没有好消息告诉他，说不定他也会跟你急呢。”“哦，谢谢你，那我过两天再来吧。”

你认为案例中任诗怡做得好吗？好在哪里？

**【案例2】** 恒达商业集团公司召开总经理办公会议，专题讨论营销经理的流失问题。任诗怡作为记录人员参加了会议。散会后，见会议室只有李明总经理在，任诗怡决定向李明总经理进谏。

任诗怡：李总，关于营销经理流失这个问题，我个人有个想法，不知道说出来行不行？

李明：哦，没问题，你说吧。

任诗怡：刚才大家商量的对策我觉得很好，应该会对遏止营销经理流失带来良好的效果。这里，我还想提两点建议。一是建议公司对营销经理的流失原因及流失方向再进行深入的调查。据原来和我同宿舍的姚莉透露，她是被我们的同行有意挖走的，并且她在现在的公司已经升为主管了。所以我个人认为，营销经理的流失原因可能不单纯是待遇低这么简单。二是建议我们公司在人员聘用合同上增加保密条款，这样可以在一定程度上限制营销人员随意离聘，我有一位同学，他们公司就是这么做的。当然，这些只是我个人片面的所闻所想，请李总参考。

李明：你提供的信息和建议很好，我会叫人力资源部再进一步落实的。谢谢你对公司的关心！从秘书进谏对角度分析李明会采纳任诗怡的建议的原因。

### （三）情景实训

1. 就“讨论分享”中 A1A2 两句涉及的情景，假定该公司工资调整的初衷是市场营销人员普遍对工资收入不满意，则汇报内容应如何调整？请试说。

#### 2. 接受指示的实训

上午 10 点，总经理一到办公室就交待秘书：通知公司所有副总，10 分钟后到小会议室开会；通知公司所有中层干部，半个小时后到大会会议室开会，上级部门会来人宣布重要事项。

背景：1) 小会议室正在开工程审查会；

2) 公司有副总 4 人，陈副总有事外出。

训练方法：每两人一组，一人任领导，另一人为秘书，领导向秘书交办事情，秘书接受领导指示。

训练要求：进入角色，认真体会秘书接受指示时应该使用的技巧；换角色再训练一次；互相交换训练的体会。

#### 3. 口头汇报的实训

1) 总经理，今天上午 9:00 左右，研发部李齐政外出办事，开走了公司的一辆黑色奥迪，车牌号是……，车子在芙蓉南路神龙大酒店附近发生了一起车祸，当时的情况是这样的……”

如果是你，会怎样汇报？请试说。

2) “对于这一问题，一种意见最后形成的方案是……；另一种意见最后形成的方案

是……”

如果是你，会怎样汇报？请试说。

4. 行政部接到总部电话通知，总部领导一行 10 人将于三天后到公司来视察。总经理李明指示：“这次视察，涉及公司的发展战略，意义非同一般，总部来的领导职位高且人数较多，一定要高规格接待，且不能有任何疏忽。请行政部全方位做好接待工作。两天后，我要听取这次接待工作的专题汇报。”

如果你是行政部主任，你将如何向李总做一个全面的接待工作汇报？

（提示：遵循“5W1H”原则，从车辆、住宿、就餐、开会、考察五个方面汇报）

#### （四）现场操作

根据自己的情况，选取“干部同学的工作汇报”“顶岗实习的情况汇报”、“一学期来自己在校综合情况汇报”、“校外兼职情况汇报”等话题，按“5W1H”的方法做相应准备，参加课堂实训。

## 第二单元

### 秘书与同事沟通的口才



#### 情景案例

**【案例一】** 李华与王明同时到公司工作已经有三年了。李华在总经理办公室当秘书，王明在营销部跑销售，两人在各自的岗位上都干得很出色，特别是总经理对李华非常认可。

最近，两人都提交了配备手提电脑的请示。李华的理由是出差在外办公不方便，王明的理由是需要将公司简介、产品图片等营销资料储存于手提电脑中，便于随时向客户生动地展示公司产品。结果总经理只同意给李华一人配置，理由是营销部已经有几台手提电脑了，王明可以和其他销售人员共用。事后李华逢人便说：“赵总对我可好了，他只帮我配了手提电脑，这样以后我跟他一块出差要写文件就方便多了。”这话传到了王明的耳中，王明非常不舒服，他气呼呼地说：“有什么了不起，不就是领导面前一个跑腿的吗？”

**【案例二】** 王姐是一家工厂的机要秘书，平时主要负责厂部机要档案和行政公章的管理。这天，行政办的李主任拿来一份文件请王姐盖章，文件内容是向上级部门请示集资筹建职工宿舍楼。李主任叮嘱王姐：“此事刚刚开始运作，厂里缺房的困难户很多，千万不要对外讲。”

李姐是王姐的好朋友，正为缺房发愁，于是王姐就将此事当做好消息悄悄告诉李姐了。

殊不知李姐平时就是“小广播”，此事一下就在厂里传遍了。于是，很多缺房户三天两头往厂长办公室、行政办公室跑，严重影响了领导正常工作的运行。这下厂长恼火了，当查清消息传播源头后，王姐被调到成品库房工作了。



## 项目任务

1. 案例一中，如果李华这样对王明说：“我也是没办法，总经理做事雷厉风行，这你是知道的。每次随他去基层开会，他都要求当天就把会议纪要写出来并迅速传到各有关部门。上次和他去××分公司，就因为分公司电脑出故障了，会议纪要没有当天写出来，他很不高兴了，批评我说要提高执行力。其实有了这个手提电脑，我的事情会更多了！”你认为效果会怎样呢？你认为这两种说话方式最大的不同点是什么？

2. 案例二中，是李姐失误了，还是王姐失误了呢？厂长的做法你能认同吗？为什么？

3. 秘书是领导的助手与参谋，但就角色来说又是配角，秘书常为领导代言，但从职能上来说又不具有领导权力，你认为秘书在与同事说话时该如何注意角色的这种特殊性？



## 任务分析

情景案例一中，秘书李华与同事王明很有可能是有点私交的同事关系，如果李华能够很好地经营他们之间的友谊，人生路上也许会收获更大。但是，遗憾的是，自从两人同时向公司申请笔记本电脑而独有李华如愿以偿一事之后，李华炫耀性的言谈举止也许就封闭了这扇友谊之门。谨慎、低调、缜密应该成为秘书的工作作风，甚至是语言习惯。这也是秘书与同事沟通的语言艺术的基本要求。

情景案例二中，机要秘书王姐在好友李姐面前无法保守住一个暂不宜公开的信息，她对于机要秘书的职业操守——保密性要求都无法恪守的话，只能是落得换岗这样一个结局。秘书在与同事的交往中，要做到公私分明，把好口风，严守秘密。



## 相关知识

秘书与其同事每天相处和见面的时间最长，由于处在同一个利益共同体中，又因为各自经历不同、脾气性格不同，相互间少不了会有摩擦。与此同时，秘书身处各部门的枢纽中心，经常要与各部门人员打交道。因此，秘书不仅要改善自身与同事的交际环境，更要促进整个共事环境的和谐融洽。那么，秘书在与同事交往中应该注意以下几点：

### 1. 准确无误地传达领导意图

秘书经常受命要将领导指示传达到各部门，因此秘书应当掌握传话的技巧。

(1) 抓住传话要点，确保同事获得准确信息。秘书在聆听领导的口头交待时，应有集中

的注意力、灵敏的反应力、牢固的记忆力，必要时用笔做记录，切实弄清传话的中心意思，记住领导反复强调的话。向同事传话时，不得妄加评论和加进自己的观点，不说含糊不清或可能引起误解的话。

(2) 分析传话内容，只传应该传的话。领导对部门或同事的批评意见，宜由领导与同事个别交谈，秘书不要介入其中。秘书在传话时应把不利于工作和同事关系的言语舍去，把过头的话删去，只讲对工作有利、对团结有利的意见。

## 2. 说话低调，不炫耀不粉饰

秘书与领导的关系较之其他同事要亲近些，难免会招来嫉妒。因此秘书在与同事说话时，要特别注意保持低调，不要将自己与领导之间的良好关系作为资本来炫耀。

## 3. 把好口风，不要随意透露重要信息

日常工作中，秘书经常要处理上级来文、来电，参加单位高层领导的重要会议并做记录，因此对重要信息掌握较多，甚至对领导的意见分歧也是了如指掌。

作为秘书，把好口风是其不可缺少的职业素质。在与同事交往过程中，有些人总是有意无意地向秘书打听一些信息，如机构的变动、个人职位的升迁、工资待遇等事关切身利益的事情，有的同事甚至打听单位的一些商业机密。

这时，秘书一定要保持清醒的头脑，能说的点到为止，不能说的可以委婉拒绝，比如说“这件我不太清楚，你最好还是去问问相关部门吧，他们对情况可能熟悉些”、“好像是吧，会议纪要很快就会发下来了，到时你就知道了”。当然，对于一些穷追不舍打听信息的同事，你可以正式回绝他“对不起，会上规定了不能对外说的，希望你能理解，不要为难我了!”。

如果秘书嘴不严，随意将重要信息泄露出去，很容易给领导的工作造成被动，甚至给所在单位带来经济损失，这样性质就十分严重了。

## 4. 多听少说，不议人非

中国有句老话叫“祸从口出”。秘书说话要讲究分寸，什么话能说，什么话不能说，什么话可信，什么话不可信，都要谨言、慎行、多思。

只要是人多的地方，就会有闲言碎语。单位上的很多事情都要通过办公室来办理，因此找秘书的人也很多，免不了就有很多的交谈。有时，一不小心秘书就成为“放话”的人，比如领导喜欢谁、谁在老总面前说话最管用、谁最近又有绯闻等。老练稳重的秘书懂得，可以不说的就尽可能做到三缄其口，该说的就勇敢地说，甚至还要劝乱说话的同事不要在背后议论他人是非。

## 5. 委婉提出意见，及时消除误会

日常工作中，领导交给秘书办理的工作是需要单位其他部门配合才能完成的。但有时因



大家工作都很忙，配合不及时，无意间造成了秘书的工作比较被动，这种情况在秘书的日常事务中经常出现。面对这类情况，秘书说话就要特别注意了：言辞不要过于生硬或激烈，这样做不但达不到初衷，更会给自己带来不必要的麻烦，让别人误会你“仗势欺人”，甚至认为办公室凌驾于其他部门之上。此时，秘书应该冷静分析主要问题出在哪里，向同事委婉地提出自己的意见和建议，共同商量如何解决问题。如果看到同事流露出一不高兴的情绪，秘书应马上反省自己是否说话不得体，并及时向对方道歉，如“我刚才说话过激了点，请原谅！”或“我不是存心跟你急的，请不要在意！”

## 6. 巧妙劝说同事

秘书不仅要协调自身与同事的关系，有时还要协调同事与同事之间的关系。这两种情况下，秘书都难免要劝说同事改变立场、观点、态度和行为等，得体、巧妙的说话方式是十分重要的。

### （1）设身处地，将心比心

俗话说：“人同此心，心同此理”。许多说服工作遇到困难，并不是没把道理讲清楚，而是由于劝说者与被劝者固执地据守本位。如果换位思考，把被劝者放在自己的位置上陈述苦衷，或者抓住被劝者的关注点，被劝者也许就不会“拒绝”劝说者的好意。

### （2）求同存异，缩短差距

秘书与同事之间多少都会存在“共同意识”。秘书应该敏锐地把握这种共同意识，以便求同存异，缩短与被劝者之间的心理差距。这样，秘书就有了解释自己观点进而攻入同事之心的机会，进而达到说服的目的。

### （3）推心置腹，动之以情

古人云：感人心者，莫先乎情。说服工作很大程度上可以说是情感的征服。只有善于运用情感技巧，推心置腹、动之以情，讲明利害关系，使同事感到你的劝说并不抱有任何个人目的，没有丝毫不良企图，而是真心实意地维护他的切身利益。这样，劝说目的自然就能达成。

### （4）克己忍让，以柔克刚

克己忍让，对对方礼让三分；以柔克刚，让事实来“说话”。这样必然会激起同事的羞愧之心和敬佩之意，使他无形中接受规劝。这种容忍的风范和“四两拨千斤”的说服技巧，常常会为自己赢得真诚的同事关系。

### （5）为人置梯，保人脸面

秘书若想改变同事公开宣布的立场，首先要做的就是尽量顾全他的面子，使他不至于背负出尔反尔的包袱。如果是在一开始没有掌握全部事实情况下发生的分歧，秘书也可以给同事铺台阶，比如“当然，我完全理解你为什么会有这样做，因为你不清楚实际情况”，或者说“最初我也是这样想的，但后来当我了解到全部情况后，我就知道自己错了”。为人置梯可以把被劝者从尴尬中解救出来。秘书最好采取单独面谈的方式，让同事避开公众的压力，这样劝说的效果会更好。



## 相关链接

### 如何劝说同事不要占用办公室电话接打私人电话？

有同事经常占用办公室的电话接打私人电话，影响了公司的工作，领导让我去说服他。我想了两套方案，试图劝服他。

#### 方案一

第一，在同事手机没电或没带的情况下，主动借出自己的手机给同事使用；

第二，在不是上述情况下，则采用半开玩笑的口吻：“我提醒你哦，等下领导看到要扣工资的哦”！如果是分线电话就说：“谈什么情呢，领导听着呢。”

第三，确有公务或急事的情况下，提醒正在通话的同事，请其让出电话。如果是分线，则提醒说，领导马上要用电话。

#### 方案二

1. 办公室管理制度中包含有电话机的使用规定。

2. 在办公室人员工作会议中，强调办公室管理制度，列举办公室管理中存在的问题（包括占用办公室电话接打私人电话的现象），共同提请办公室人员注意。这位同事如果是个聪明人，就应该会明白。这样做既顾全了同事的脸面，又能把事情解决。

评析：“我”想制止同事占用办公室电话接打私人电话，两套方案都切实可行，最好配合着使用。这样，既能达到劝服的目的，又能保全同事的脸面。可见，与同事的相处，是需要进行艺术处理的。

## 小技巧

### 与同事相处的语言艺术

用幽默语言与同事分享快乐；与同事聊天不信口开河；在工作中尽量避免无谓的闲聊；遭遇同事的冷言冷语时理智对待；对同事的缺点委婉地交换意见。



## 实践训练

### 案例分析：

【案例1】 12月15日，办公室给各部门发通知，请各部门将年度总结于12月25日前

交到办公室，以便编写公司的年度工作报告。26日，除了工程部，其他部门的总结都到了文字秘书小孙的手上，于是小孙催工程部尽快将总结交到办公室。可到了29日，工程部的总结还没交过来，原因是工程部主任一直在工地检查，没时间写，就将此事交给部门新来的小赵，可小赵对工程情况知之甚少，根本无法完成这项任务。小孙急了，公司元月3日就要召开年度总结大会了，工程情况是公司的重点工作之一，届时拿不出完整的年度工作报告，总经理肯定要怪罪的。于是，他气呼呼地对小赵说：“我要去告诉办公室黄主任你们工程部一点也不配合我们的工作！”

你认为小孙的做法对吗？如果你是小孙，你该如何做？

**【案例2】** 一天，黄主任走进办公室，意外地发现文字秘书小孙在哭鼻子。“怎么了？”黄主任关心地问。这一问不打紧，小孙哭得更厉害了。待小孙平静下来，终于道出原委：今天崔总经理办公室的桶装纯净水喝完了，他打电话让办公室给他送桶水去。正好小孙有事，她要去开会议记录，于是她一边站起来准备去会议室，一边急急地对打字员张姐说：“张姐，崔总办公室没水了，你给他送桶水去吧。”没想到张姐全然不顾办公室还有其他人在，当即说：“你凭什么指挥我做事啊！论年龄我比你大一截，论资历我的工龄比你年龄还长，你才来几天，不过就是一个小秘书，居然指挥起我来了！”小孙觉得自己很委屈，她觉得张姐误会了。

你认为小孙的言语有不妥吗？如果你是小孙，你会如何对张姐说呢？

同样是办公室的一员，你认为张姐的话是不是有点“过”了？

如果你是黄主任，在这场“纠纷”中该如何协调呢？

## 第三单元

### 秘书与下级及客户沟通的口才



#### 情景案例

7月是恒达商业集团公司的业务淡季。总经理李明每年都会趁这个清闲时候到集团下属单位调研。每次的调研都由行政部主任黄磊全程安排并陪同。

7月15日，李明决定去下属的A、B、C三个单位调研，其中A、B两个单位上年的绩效考核为优，C单位仅为合格。据说李明早就对C单位的经理不满意了，多次在半公开场合提出要更换C单位的负责人。

这次调研的陪同人员名单是李明亲定的，共5人，分别是陈副总、财务总监、人力资源总监、技术总监和任诗怡。



## 项目任务

如果你是任诗怡，在完成上述两项工作时该注意些什么？



## 任务分析

关于总经理李明调研一事，秘书任诗怡要做的工作可以分为两个阶段：一是调研前，要通知被调研单位调研活动的行程安排、人员配备等，以便被调研单位做好准备；二是调研过程中，要及时与被调研单位衔接好调研活动。这两个阶段的工作，任诗怡都要与被调研单位——三个下属单位的责任人或其办公室进行及时和即时的沟通。任诗怡在与下级的沟通中，言语要做到客观、清晰，毋庸置疑。同时，又不能摆架子，打官腔。这样，才不失为一个合格的秘书人员。



## 相关知识

### （一）与下级沟通的口才

一些大型企业往往下设很多子公司或分公司，而总部则是企业运转的轴心。总部办公室的秘书经常要将总部的精神传达到各基层企业，或是陪同总部领导前往基层调研，一般与基层企业的办公室联系比较多，很多时候还会与基层企业的负责人直接对话。在这种情形下，秘书应该注意以下两点：

#### 1. 思路清晰，表述清楚，带有权权威性

一般来说，总部对基层企业都是发布指令性的要求，秘书向基层员工传达的工作，都代表着领导的旨意，有很强的权威性。管理层级或职衔越高，所说的话就越重要。因此，秘书在和基层沟通前，要仔细考虑说话的内容，理清好思路，将事情一件件摆出来，将要求一条条提出来，但注意不要輕易发表言论，不要带有个人感情色彩。

#### 2. 避免盛气凌人、官气十足

在秘书与基层沟通之前，基层员工心理上会认为你就是领导了，你应该以谦和的态度、平等的口吻、亲切的语气与之交谈，完全不必摆出高高在上的架子或以领导的口气说话，这样非但得不到尊重，还会让基层员工产生反感情绪。

秘书在与基层负责人谈话时，特别要注意顾及负责人的面子，千万不要将总部领导对该负责人的不满在基层其他员工面前表露出来。



## 相关链接

### 批评的原则、策略和技巧

批评的原则：

用放大镜看待自己的错误，用缩微镜看待别人的错误。

批评的策略：

欧美一些企业家主张使用“三明治策略”，即赞扬—批评—赞扬。也就是说，在批评别人时，先找出对方的长处赞美一番，然后再提出批评，而且力图使谈话在友好的气氛中结束，同时再使用一些赞扬的词语。

批评的技巧：

暗示式。例如，发现某位员工迟到了，就指着对方的手表问道：“帮我看一下，现在几点了？”

模糊式。例如，为了整顿工作纪律，可以在会上说：“最近一段时间，我们的纪律总的来说是好的，但也有个别员工表现较差，比如有的迟到早退，有的上班时间吹牛谈天……”这里就用了不少模糊语言，如“个别”、“有的”等等。这样既照顾了一些人的面子，又指出了问题所在。

说服式。设身处地考虑对方的实际情况和具体情况。需要注意的是，对象不同（如新员工和老员工），则要求、标准不同。

请教式。例如：“如果按你这种想法，那这个计划是不是都得重新制作？”这个时候，被批评者大多会自动修正自己的错误。

安慰式。这里可以用一个有趣的故事来说明：一次，年轻的莫泊桑向著名作家布耶和福楼拜请教诗歌创作。两位大师一边听莫泊桑朗读诗作，一边喝香槟酒。布耶听完后说：“你这首诗，句子虽然疙里疙瘩，像块牛蹄筋，不过我读过更坏的诗。这首诗就像这杯香槟酒，勉强还能吞下。”

## （二）与客户沟通的口才

一般来说，每个企业都设有专职营销的部门，由该部直接与客户进行沟通。但作为企业的综合协调部门，办公室也经常性地要跟随领导或代表企业与客户进行接触。在这种场合，秘书的言行举止应该把握以下三点：

### 1. 营造良好的谈话氛围

在与客户沟通时，秘书说话一定要视现场情形而定。一般而言，职场外交中的交谈，首先就是要设法营造一个轻松的谈话气氛，秘书要善于周旋于客户与领导之间，将客户与领导的心理距离拉近。因此，在接待客户之前，秘书要尽可能地知晓客户各方面的情况，尤其是重要客户，秘书应尽量了解其性格、爱好、语言习惯等，从细微之处很自然地把话题打开。

说话时的气氛好，客户容易放下戒备心理，倾心畅谈。当然，秘书此时还要注意自己的身份和地位。当有领导在场时，秘书切记不可喧宾夺主，谈话只能是“补位”而不是“越位”。

## 2. 全面介绍企业情况和产品情况

与客户交流，自然免不了要向对方介绍企业情况和产品情况，这两项内容是主宾双方的共同基本话题。对于企业的基本情况，秘书应当全面掌握，而对于产品情况，秘书也应当基本了解，当然越熟悉越好，这样你就能心中有数、有条不紊，给客户留下良好印象。如果这种情形发生于领导或营销人员不在场时，此时秘书的业务素质就能得到淋漓尽致的体现。

试想，当客户问及上述情况时，秘书什么也答不上来，这个谈话还能进行下去吗？客户会不会想：“这个企业派一个什么都不懂的人来接待我，未免太不重视我们了！算了，我们换个厂家吧！”

### 小技巧

当秘书只熟悉企业情况而确实不了解产品情况，怎么办呢？你可以多向客户介绍企业的基本情况，包括企业的发展历程、近年来的业绩、经营理念、对客户的服务承诺、客户反馈的信息等，让客户对企业产生信任感、安全感。而后再将产品图册展示给客户，说：“对不起，我确实不了解产品情况。这样吧，请先看看我们的产品介绍，待会儿营销经理会向您详细介绍，行吗？”

诚实的待客比虚假的应付会让客户满意得多！

## 3. 防止泄露商业秘密

在介绍产品时，客户总会详细地打听有关产品的性能、特点、技术要领以及价格等。秘书一般会对企业的商业秘密略知一二，这时秘书一定要讲究分寸，最好是把话题引开，回避与客户谈及商务部分和核心技术部分，而不是采取生硬的口吻直接拒绝客户的提问。

### 小技巧

当客户追问时，可采取两种技巧来应对。一是委婉技巧，你可以委婉地对客户说：“价格方面我不熟悉，这样吧，营销经理比较清楚，具体请他们和您谈吧！”；另一种是模糊技巧，你可以说：“据我所知，这个价格是非常实在了，我们很少是这个报价，只有对大客户和老客户才这样优惠的！”



## 实践训练

### 情景实训

春节快到了，一家大型企业来到快乐购超市准备采购一批春节物资发放给员工。行政课主管叶雨接待了他们。在听取客户的想法后，叶雨明白这是一笔大宗业务。他当即打电话给相关业务课的课长，请他们一起来同客户商谈这笔买卖。

训练方法：三名同学进行角色扮演，一人演客户，一人演叶雨，一人演课长。

训练要求：进入角色，体会在这场商务谈判中，叶雨作为中间人，与客户和下级之间的谈话艺术。

## 第四单元

### 综合训练



### 背景描述

张洪应聘到通发电力建设工程公司总经理办公室秘书岗位不到三个月。2008年12月5日，他收到沙洲发电有限公司邀请函，内容大致是：定于2008年12月18日上午10:18，举行沙洲发电厂工程开工典礼暨沙洲发电有限公司成立五周年庆典，邀请通发电力建设工程公司总经理徐明届时光临。

通发电力建设工程公司承建了沙洲发电有限公司投资的沙洲发电厂工程，并在该工程现场设有项目部。张洪接到邀请函的当天，办公室主任刘浩到上海参加培训去了，总经理徐明在家。

刘浩临走时嘱咐张洪遇事一定要先向他汇报。因此，张洪拨打了刘主任的手机，将这一事情向他做了汇报。刘主任在电话中告诉张洪办理两件事：一是与项目部联系，详细问清楚项目部配合业主即沙洲发电有限公司举行开工典礼的准备情况；二是将邀请函直接送到徐总手上，同时向徐总汇报项目部的准备情况。

按照刘主任的要求，张洪与项目部项目经理进行了电话联系，而后将邀请函送到徐总办公室。徐总看完邀请函后，指示张洪：一是准备一份在开工典礼上的贺辞；二是准备一份礼品于18日前送到沙洲发电有限公司，并事先将送礼一事告知该公司庆典会务组。



## 项目任务

如果你是张洪，收到邀请函后，你会如何向主任刘浩、总经理徐明汇报，会如何听从两位上司的指示，又会如何与项目经理、沙洲发电有限公司庆典会务组沟通？



## 实训要求

### （一）实训形式

在角色扮演中完成项目任务。即分别由学生扮演秘书张洪、办公室主任刘浩、总经理徐明、沙洲发电厂工程项目经理、沙洲发电有限公司庆典会务组联络人。

### （二）实训内容

1. 张洪与办公室主任刘浩之间的沟通；
2. 张洪与总经理徐明之间的沟通；
3. 张洪与沙洲发电厂工程项目经理的沟通；
4. 张洪与沙洲发电有限公司庆典会务组联络人的沟通。

### （三）实训评价

评 价 内 容	评 价 标 准	分 值
语言	清楚、流畅、简明、平实、得体	40
体态	端正、稳重，符合人物身份地位	10
角色扮演	符合人物身份地位；符合模拟情境	20
沟通技巧	正确运用沟通技巧；实现了有效沟通	30



# 模块八

## 演 讲

### 习训目标

---

知识学习目标：

- 认识演讲这一口语表达方式
- 了解各类演讲的适用情况和相关知识

能力培养目标：

- 能很好准备演讲稿，有效登台演讲
- 能快速找到合适的话题，并将话题连缀成篇，进行得体的即兴演讲

## 第一单元

### 备稿演讲



#### 情景案例

王琪被录用为巴陵石油化工总厂总部办公室秘书。到任不久，就遇上了厂里的安全生产月，总部决定举行一次全厂范围以安全生产为主题的演讲比赛，要求每个部门都派员工参加，厂行政部派王琪为代表参加比赛。王琪不好推脱，勉强参赛。赛后王琪说，她都不知道自己都在说些什么，觉得自己就是在背稿件，完全没有演讲的愉快感。结果比赛失利，无功而返，王琪十分不安。主任于是意识到了自己的失误，诚恳的安慰王琪说：王琪在学校是学中文的，以前从没接触过化工生产，对化工生产不了解；再说王琪才来厂不久，对工厂安全生产的意义也没多少认识，所以演讲比赛失利不能全怪她，是主任自己安排人选时考虑不周。



#### 项目任务

1. 你怎么看王琪演讲失利？你觉得主任的话有道理吗？
2. 你觉得做一次演讲应该注意什么事项？做哪些准备？



#### 任务分析

王琪登台演讲不能获得理想效果几乎是可以肯定的。一般来说，演讲是演讲者对一具体事物有比较强烈深刻的体验和比较全面了解之后的有感而发。如果对某事不懂或一知半解，是讲不好的。因为这些事你没有经历过，不会真正体会到其中的酸甜苦辣。所以，为了争取演讲成功，在选择演讲主题时都应该考虑演讲者本身的能力，要讲自己喜欢的、熟悉的、能讲好的问题，讲自己有深刻体验和全面了解的事情。这样才能打动听众、激发听众的热情，让听众在演讲主题上与你产生共鸣，从而达到理想的演讲效果。王琪不熟悉她的演讲主题，也因此不自信，于是登台演讲时就可能产生连锁反应：临场紧张、声音发颤、体态语困窘等等，这样的演讲不可能获得好效果。



## 相关知识

### (一) 什么是演讲

#### 1. 演讲的含义及类型

在口才艺术中,演讲是一种高级的口语表达形式,是一种为人们喜闻乐见的宣传鼓动手段。它是人们在人数众多的场合,运用口语,借助表情手势,比较郑重地、系统地表述自己的见解和主张,以感召群众的一种方式,是一种公开的、群众性的社会交际活动。又称为演说或讲演。“讲”,是用有声语言说明道理,阐述观点,作用于人们的听觉。“演”,是用体态语言帮助说话,以协调的动作表情达意,作用于人们的视觉。讲为主,演为辅,演是讲的延伸。

演讲作为一门艺术,虽然是以“讲”为主,但是这种“讲”还要体现“演”。它不仅要把事和理讲清楚,让人听明白,而且还要通过在现场上的直观性势态表达把事物和道理讲得生动、形象、感人,既有情感的激发力,又有声态并作的审美感染力。演讲中的“演”主要表现在有声语言和势态语言两个方面,如修辞、节奏、声调、动作、表情、风度等,这都是演讲要讲究的、要追求的艺术性所在。演讲的表现方法是一个复杂的综合系统,只有各种表现方法相互配合、相互作用、和谐一致,才能使演讲获得成功。

演讲有很多类型,按内容划分有:政治演讲、经济演讲、学术演讲、礼仪演讲等;按表达形式分有:备稿演讲、即兴演讲等;按场合划分有:聚会演讲、课堂演讲、法庭演讲、电视演讲等;从风格上分有:激昂型、深沉型、严谨型、活泼型等。

#### 2. 演讲的特点

演讲是一种言语表现,但并非所有言语表现都是演讲,演讲有其特点。

##### (1) 时代性

演讲是一种针对性很强的社会实践活动,它直接诉诸于听众的视听感觉。这就要求演讲应具有强烈的时代色彩。

现实中,古今中外的演讲,无不切合时代的脉搏,为时代呐喊。时代气息浓厚,感染力才强。比如我们很熟悉许多著名演讲中的语句,类似马丁·路德·金的“我有一个梦想”和约翰·肯尼迪的“别问你的国家能为你做什么”,这些话语如此出名、历久不衰的原因就在于,它们代表了在那个时代最正义的呼唤,是当时的时代强音。

##### (2) 鼓动性

演讲活动是进行宣传教育、政治斗争的有力武器,人们通过演讲来宣传真理,统一思想,赢得支持,从而引导他人的行为。没有鼓动性,就不成为演讲。如:1775年,美国政治活动家、演说家帕特里克·亨利发表了为独立而战的《在弗吉尼亚州会上的演说》。该演说就极

具鼓动性。据历史记载，当他讲完后，整个会议厅寂静得鸦雀无声，直到几分钟后，会议的一部分成员才从座位上跳起来，兴奋地喊出：“拿起武器！”接着，大厅像刮起旋风一般，“拿起武器”的吼声此起彼伏，人们眼里闪烁着爱国热情的火花。他的演讲很快传遍全美各英殖民地，成为美国人民反击英殖民主义的战斗动员令和争取独立与自由的宣言书，使千百万人觉醒起来，掀起了一场为独立与自由而战的伟大斗争。

演讲会有如此大的鼓动性，原因有三：

① 演讲者态度鲜明，或褒或贬、或赞扬或批评，泾渭分明，毫不含糊。所讲内容又切合听众的需要，启迪了听众的思维，自然能引起共鸣，激励和鼓舞听众。

② 演讲者演讲时总是饱含激情，以自己炽烈的感情去引发听众的感情火花，容易达到影响听众的目的。

③ 演讲是演讲者与听众面对面的直接交流，这种直观性也极易感染和打动听众。

### （3）适应性

演讲的内容包罗万象，社会生活事无巨细，古今中外纵横千里，它适合于男女老幼，不同背景、文化层次、职业、身份、种族、阅历的所有人；同时，它不受时空、设备等限制，可以随时随地进行。

## 3. 演讲的作用

演讲之所以从古到今发展得越来越兴旺，就是因为它有着不可估量的社会作用和社会价值。

### （1）祛邪扶正，倡导正确的舆论

人类社会的文明史、发展史，一定程度上就是真善美与假恶丑的斗争史。而古今中外一切正义的演讲都要宣传真理，捍卫真理，并唤醒民众，推动社会进步。我国商代盘庚为了迁都所作的演讲，将旧都比做被砍倒的树木，把新都比做刚生出的新芽，使民众深刻认识到了迁都的意义而欣然接受，实现了迁都的伟大壮举。美国独立战争时期，演讲家帕特里克·亨利在弗吉尼亚州会议上发表了激励人心地抗英演讲，迅速地唤起了千百万人民坚定地投身到伟大的独立斗争中。他的“不自由，毋宁死”的名言，至今仍教育着广大民众为自由而战。可见，正义的演讲可以启人心智，宣传真理，祛邪扶正，把人类社会推向理想境界。

### （2）进行道德教化，培养高尚的道德情感

演讲者在演讲时，总是用正确的道德情感来感染和影响听众，诸如爱国主义情感、国际主义情感、集体主义情感、革命英雄主义情感等。古罗马统帅恺撒被以布鲁图斯和卡西乌斯为首的密谋者刺杀，布鲁图斯为了掩盖其不可告人的罪行，在当众演讲中颠倒是非，恶毒地诋毁恺撒是暴君、独裁者，轻信的听众便一致叫喊“杀得好”！而恺撒生前的执政官安东尼在演讲中历陈恺撒的功绩，证明他是宽厚的君主。他友好、真诚的情感影响了听众的情感，使民众转变了原来的成见，并愤怒地烧了布鲁图斯的家。由此可见，演讲对培养、影响听众的情感作用之大。

(3) 激发热情，催人奋进

一次成功的演讲，其最终的目的就是要点燃听众的热情，催促听众行动起来，投身于改造世界的实践活动中去。我国伟大的民主主义革命先行者孙中山先生在致力于民主革命 40 年间，始终以演讲为武器启迪和呼唤民众投身于民主革命。正如后来许多参加辛亥革命的老人回忆道，他们之所以参加辛亥革命，就是因为听了孙中山先生激动人心的演讲所致。

(二) 备稿演讲

备稿演讲指根据指定的题目或限定的主题，事先做了充分准备的演讲。主要有专题演讲和赛场演讲两种。要做好备稿演讲，应该从写好演讲稿和登台演讲两个方面下工夫。

1. 写好演讲稿

(1) 确立主题

同一个演讲题目，可能有不同的角度，不同的主题。主题就是演讲要分析论证的主要问题，就是你演讲中要表达的中心思想。演讲的主题应该是演讲者本人最感兴趣的、最能迎合听众胃口的。有了好的主题，演讲就成功了一半。下面将确立演讲主题应关注的几个问题列表如下：

成功确立演讲主题的关注点及具体做法

成功确立演讲主题的关注点	具 体 做 法
时代性	演讲的生命力取决于演讲主题的时代性。以当代社会人们所普遍关心的问题作为演讲主题能使你的演讲具有时代气息
听众的兴趣	演讲的主题要针对具体的听众来决定，努力使自己的演讲主题保持在该次演讲所面对的这一类听众的“兴趣圈”内，而不单凭演讲者个人的主观好恶决定
演讲者本身的能力	要讲自己喜欢的、熟悉的、能讲好的问题，讲自己有深刻体验和全面了解的事情
新颖性	“新”不是故弄玄虚，而是来自于演讲者对客观事物独到的见解和敏锐的观察能力。要善于捕捉新话题，善于挖掘老问题中的新内涵
鲜明性	鲜明突出的主题即是演讲者演讲的线索，也是听众思考的方向。应该用通俗易懂的语言，旗帜鲜明地交待主题是什么，以引导听众思考，促使听众行动起来
单一性	一次演讲的主题最好是一个，不要多，以免互相干扰

(2) 选择材料

材料就是演讲中涉及的，一切用以说明主题的事实根据和生活现象。可以是引人深思的社会现象，可歌可泣的英雄事迹，令人难以忘怀的历史往事，触目惊心的数字，富有哲理的名言警句，也可以是自己的所思所想，所见所闻，还可以是名人逸事，笑话，故事，风土人情以及文学作品等。其内容十分广泛。对这些材料的取舍要根据演讲的需要来定。选材的要求见下表：

演讲选材的要求及具体做法

选材的要求	具 体 做 法
有利于演讲主题的展开	材料要能说明观点、深化主题。使道理自然的寓于事例中，让人听后感到顺理成章，而不是牵强附会
真实准确	演讲材料必须来源于客观生活，不能捕风捉影，更不能无中生有
有典型性	选材在精而不在多。要选最有特征、最有代表性、并能有力揭示事物本质、表现演讲主题的材料
生动形象	选新颖具体、情节起伏不平、带有悬念、话语妙趣横生、具有幽默感、寓意深刻的材料；选健康积极的材料；要把材料具体化、细节化，让材料充满具体的细节，具有画面感，让听众身临其境

(3) 安排结构

要达到演讲的目的，应该先安排好演讲的结果。要计划好导语部分说什么，在主体部分怎样把观点展开加以阐述，在结束语部分怎样总结。这三步看起来虽然是老生常谈，但很有用。值得强调的是，应该从主体部分开始准备，如果你对主体部分和结尾部分很明确，导语就很容易写出来。相反，你如果从导语部分开始，而没有认真考虑主体和结尾，就很难写下去。结构安排的方法如下：

演讲稿结构方法

演讲稿的各个部分	安 排 方 法
导语部分	用来创造适合演讲的气氛和环境；建立与听众的良好互动；提问以吸引听众注意力；可出其不意，引起听众兴趣。要简单明了，不能冗长
主体部分	依材料而定，不拘一格。或丝丝入扣，严密论证；或纵横驰骋，恣意挥洒；或夹叙夹议，寓事以理。只要能够恰当表达中心，就是好的
结尾部分	将全篇归结为一个明确的结论，让听众觉得完整而意犹未尽。结束语要隆重，给人留下深刻的印象，引发其感情共鸣，调动其丰富的想象力

(4) 用好语言表达

孔子曰“言之无文，行而不远。”演讲稿中的“文”就是从语言修辞中来。修辞的灵活运用，不仅能增强语言的表现力，更能将整个演讲气氛带动起来，使之更活跃、更融洽。演讲中常用的修辞方法数不胜数，择要介绍如下：

演讲中常用修辞列表

修 辞 方 法	含 义	具体做法及作用
简洁	用较少的词语传递尽可能多的信息	使表达的内容简明了，集中概括；表达的线条清晰，主干突出；表达的句式简约，节奏性强
通俗	口语表达的大众化。主要表现在用语通俗一听就懂和意义通俗深入浅出	多用规范性词语，少用对方不熟悉的文言、方言和生僻词语；多用群众性语言如谚语、俗语、成语等；多用短句，少用结构复杂的长句；多用质朴的语言，少用雕琢的语言
平实	语言质朴无华，坦率得体，分寸感强	用最质朴平常的语言把自己的思想感情老老实实在地表达出来。需坦诚率直，不藏不隐，心口如一
委婉	对于敏感的问题，使用褒此贬彼或正话反说的方式，起到相反相成的作用	能体现表达者的善意，常常辅以得体的微笑、谅解的神情，因而较少刺激性，是处理分歧、矛盾、差异的良好表达方式
幽默	幽默是一种非平实的表达方式。是对事物故意“歪曲”，把严肃的内容与不严肃甚至荒唐的东西配合在一起，使产生一种喜剧效果	语言幽默则是用三言两语，饶有风味而又鞭辟入里的表明对问题的看法，令人回味，使人在笑声中受到启迪。能产生幽默效果的修辞很多，主要有：比喻、夸张、婉曲、反语、双关、归谬、歇后、借题、颠倒等
排比	用一连串内容相关、结构相似的句子成分或句子来表示强调和一层层深入	可增强话语的节奏感，加强说话的力度和气势，增强鼓动性
设问与反问	在说话时为了表达特殊感情或引起听者的注意而故意发问	在演讲中使用先提出问题，再做出解答的说话方式，能很好地引起听众注意
引证和转述	引证就是在说话时引用别人的观点、语句来证明或强化自己的意思；转述就是把别人的话加以变化，形成自己的话讲出去	演讲中，准确、恰当的引用一些名人的言论或普遍流行的观点、传说以及典故、格言、谚语、成语等，会使所谈更加清楚明白、富有文采、令人信服

2. 有效登台演讲

注 意 事 项	具 体 做 法	忌 讳
充满信心	准备充分；做积极的心理暗示；保持积极的心态	忌不深思熟虑，只一味背讲稿；忌上台之前流露不安和胆怯
注意给听众的形象	根据听众对象和演讲内容修饰自己的仪表，包括服饰容貌、神情架势等，使之显示你的内在精神风貌、性格气质、文化修养，从内到外塑造一个良好的形象	忌穿以前没穿过的衣服；忌服饰过于华美；忌服饰过于随便
注意眼神	用眼睛表达善意与智慧，了解听众的情绪与疑问，营造良好的氛围。眼神及面部表情应自然地随演讲内容的变化而变化	忌长时间的专注于某一个人；忌目光在听众席上扫来扫去

续表

注 意 事 项	具 体 做 法	忌 讳
注意手势动作	深刻理解演讲的内容，演讲时放松、自然、投入，手势就能随你的情绪波动做得恰到好处	忌太频繁；忌太单调；忌太花哨
注意态度	对听众有兴趣，听众就会对你感兴趣；你对这场演讲很热情，信心十足，听众就会期待听到你的演讲	忌胆怯、慌乱，影响听众对你的信心；忌态度冷淡，影响听众对听讲的热情
注意语气	自然大方，面带微笑。表情、手势、语速、声调等随所讲内容的变化而变化	忌机械的背诵讲稿，语气语调单一，不能和所讲内容合拍
纠正不良表达习惯	过好语音关，吐字归音清晰；过好语调关，轻重缓急得当；过好语气关，情感表达真挚；过好语义关，遣词造句准确；过好修养关，情趣情调健康 过好形象关，体态造型自然	忌吐字模糊、干吧枯燥、故弄玄虚、怪声怪气、滥用词藻、华而不实、侮辱谩骂、带口头禅、颠三倒四、形象欠佳



## 相关链接

### 避免演讲中常犯的毛病——20点忠告：

- 急于求成，没有积累知识。
- 死背演讲稿，不留有联想的余地。
- 准备不足，演讲时嗯嗯啊啊，语意不明。
- 登场时衣冠不整，无精打采。
- 说泄气的话，如“我第一次演讲，讲不好，请大家原谅……”“我事先没准备好”等。
- 突然改变演讲风格。例如，一会儿模仿林肯的演讲风格，一会儿模仿毛泽东的演讲风格。
- 演讲语调、语速平板单调。
- 使用许多专业词语或生僻词语。
- 紧张，演讲语音含混不清，要点散漫，没有条理。
- 演讲冗长、乏味。
- 东施效颦，没有幽默或假幽默。
- 对听众的呼声充耳不闻，对听众的反应视而不见，我行我素，自己讲自己的。
- 用命令指责的口气，例如：“你们应该……”“你们不应该……”
- 引用的事例陈旧，没有新鲜感、时代感。
- 不考虑演讲对象，学生腔、官腔十足，乱用欧式语言。



16. 夸耀自己的荣誉、优点，令人厌恶。
17. 在演讲过程中与听众产生争辩，从而激怒听众。
18. 滥用身体语言，动作夸张。
19. 结束语对前面的要点面面俱到，啰唆，没完没了，流于俗套，空喊口号，不能前后呼应，偏离演讲主题。
20. 以突然终止的方式结束演讲，令听众惊愕。

资料来源《语言的魅力》（李正堂编著）



## 实践训练

现场操作：

1. 训练主题的提炼、材料的选择、篇章结构，练好稿件写作。

方法：教师拟出若干演讲题，学生做主题提炼、材料选择、篇章结构的训练。

2. 训练有声语言、势态语言，练好登台风度。

方法：用写好的演讲稿，练习演讲，注意有声语言、势态语言的使用，做到吐字清晰，声音纯美，势态大方自然。

3. 个人训练：

方法：个人自由练习，针对自己的情况，有重点的自练自评，自我提高。

4. 当众训练：

方法：以小组为单位，当众演讲，小组成员互评，共同提高。

## 第二单元

### 即兴演讲



#### 情景案例

2000年8月举行南部非洲发展共同体首脑会议。曼德拉作为南非前总统出席了开幕式，主要是为接受南非共同体授予他的“卡马勋章”而来。他走到讲台前说：“这个讲台是为总统们设立的。我这位退休老人今天上台讲话，抢了总统的镜头。我们的总统姆贝基一定很不高兴。”话音刚落，笑声四起。这时，主持人为他搬来一把椅子，请他坐下演讲。他在谢过主持人后说：“我今年82岁，站着讲话不会双手颤抖得无法捧读讲稿；等到我百岁讲话时，你再给我把椅子搬来。”会场里又是一阵笑声。曼德拉在笑声后开始正式发言。讲到一半，

他把讲稿的页次弄乱了，不得不来回翻看。他脱口而出：“我把讲稿页次弄乱了，你们要原谅一位老人。不过，我知道在座的一位总统，在一次发言时也把讲稿页次弄乱了，而他自己却不知道，照样往下念。”这时，整个会场哄堂大笑。结束讲话前，他说：“感谢你们把用一位博茨瓦纳老人的名字（指博茨瓦纳开国总统卡马）命名的勋章授予我这位老人。我现在退休在家，如果哪一天没钱花了，我就把这个勋章拿到大街上去卖。我肯定在座的一个人会出高价收购的，他就是我们的总统姆贝基。”这时，姆贝基情不自禁地笑出声来，连连拍手鼓掌，会场里掌声一片。曼德拉即兴的、一连串妙语连珠的幽默话语征服了上千名与会者。



## 项目任务

1. 你从曼德拉的即兴发言中，受到了什么启发？
2. 即兴发言在生活中随时可见，也随时都有可能发生在我们自己身上。当某个场合需要你即兴说几句话，你能应对自如吗？你觉得怎样才能做得比较好？



## 任务分析

曼德拉以 82 岁高龄在演讲台上应对从容、谈笑风生，实在令人钦佩。其即兴的言谈使得会场笑声一片、掌声不断，甚至最后“姆贝基（南非总统）情不自禁地笑出声来，连连拍手鼓掌”，其即兴说话的能力可谓高超。从案例中，我们似乎可以看到一个精神矍铄、心态自信、诙谐幽默的智慧老人。他可以信手拈来话题，左右逢源，妙语连珠。正是他这样轻松自如的即兴发挥，吸引和感染了与会者，赢得了与会者的喜爱。

秘书人员工作中，也经常会遇到需要即兴讲几句话的场合，如何才能让我们轻松应对？相关知识和技巧需要掌握。



## 相关知识

### （一）什么是即兴演讲

即兴演讲是演讲主体在事先无准备的情况下，就眼前的场面、情境、事物、人物即席发表的讲话。是一种不凭借文字材料来表情达意的口语交际活动，是与备稿演讲相对而言的一种演讲。

即兴讲话可分为主动的即兴讲话和被动的即兴讲话两类。主动的即兴讲话系本人主动提出或经旁人稍一点拨即作的讲话，被动的即兴讲话系本人原本不想讲，在旁人一再要求下，不得已而作的讲话。即兴演讲广泛的应用在人们的日常交际中，如聚会、竞选、就职、访问、会谈、参观、婚贺丧吊、宴会祝酒、做来宾介绍等，都会用到即兴讲话。而发表即兴讲话的

又多是在主席台就座者、各类宴会、招待会的主桌就座者，以及各样座谈讨论会的知名人士。秘书人员经常陪同领导或代表领导出入各种社交场合，如何熟练地掌握即兴讲话的技巧，对于完成领导交办的任务，塑造单位或自身的形象，都有重要的意义。

(二) 即兴演讲的技巧

1. 心态技巧

即兴演讲通常是在一定的场合下，演讲者事先未做准备，只是根据需要而作的临时发言。演讲者特别是非自发的、被要求发言的演讲者，心理压力较大。因此，能否成功的排除心理压力，就成了演讲能否充分地发挥出应有水平的关键。

怎样培养即兴发言的最佳心理状态？

(1) 随时做好即兴发言的心理准备

人们在毫无思想准备的前提下，突然被要求发言，常常都会顿觉紧张：怎么要我说啊？于是思路紊乱，脑子一片空白。就是勉强站起来说一两句，也是词不达意，漏洞百出。

为了避免这种情况出现，我们应该预先对情况有所估计。比如：去参加聚会、宴请、参观、接待或欢送来宾等活动时，就要事先分析、研究这种场合，并想一想，如果在这种场合发言，该说点什么，怎么说。这样在临上场时，就会自如许多。少一份心理压力，也就多一份正常发挥说话水平的保证，往往能够取得较为满意的效果。

(2) 使用恰当的技巧调整心理状态

调整心理状态常用的技巧列表如下：

调整心理状态的技巧	具体做法
积极暗示，微笑开路	站起来准备发言时，做深呼吸，对自己进行积极的心理暗示，如对自己说：镇定，我不要紧张。面带微笑，尽量不显露紧张情绪，可降低紧张的程度甚至消除紧张
喝水压慌，迅速联想	站起来之前先喝口水，放慢动作，用沉稳的动作使慌乱的情绪归于平静，过程中迅速找到发言的话题
袒露自我，以“熟”克慌	可巧妙的用自己的经历、心境、观点等做内容发表讲话，由于材料熟悉，自然就不会紧张了
发挥特长，扬长“制慌”	用自己最擅长的方式讲话，在自己最了解的领域里寻找发言的材料。比如：讲故事、谈历史、讲新闻、说局势、引用格言警句或文学作品等

2. 选题技巧

即兴演讲是立即进行的发言，仓促之间常常会让人不知该说些什么。其实话题就你身边。现场中的人、事、物、情、景等，都是我们可以借题发挥的对象。

(1) 感时兴起

时间是影响即兴演讲的一个重要因素。如果演讲者当时所处的时间具有特殊意义，就可

以因此而触发灵感，成为演讲的话题。如各种传统节庆假日、特出纪念日等。

### （2）感景起兴

景，即地点、景物、场合。所谓“触景生情”，场景往往最能引发人们回忆，激发人们联想。你可以想想，当时是什么场合？比如该集会因为什么而举行？是纪念会还是颁奖会？是年度集会还是政治性集会？然后紧扣实际情况，开始你的即兴讲话。

### （3）感人起兴

听众是演讲者最好的题材。讲一些与听众有关的事情：他们是什么人，都做些什么事，特别是对社会或人类做出了或将要做出什么贡献等。

### （4）感物起兴

在演讲现场，有时会有一样物品一下子吸引了你甚至大家的注意，不要犹豫，马上抓住这条线索，即时展开，它就是你最吸引人的话题。

### （5）感言起兴

前面的发言者所谈话题、说话内容、观点等，都可以是你的话题，你可以从中得到启发，从他们的言论说起，引出自己的观点，抒发自己的情感。

话题来源于人们对生活的真实感受，只有热爱生活，关注生活，提高对生活的感悟性，才能真正掌握捕捉话题的技巧。

## 3. 构思技巧

一般来说，备稿演讲会追求“响开头——曲主体——蓄结尾”的结构方式。即兴演讲，则不追求开头说得响亮，而应努力使结尾精彩些。可形成“淡开头——趣主体——响结尾”的风格。开头只要能显示出一条较为清晰的思想脉络，而不是语无伦次、东拉西扯，就会保持听众的兴趣。因此，演讲者可进行逆向构思：先花大部分时间用于构思结尾，然后再准备开头和主体部分。结尾部分的语句应该是全篇演讲词的核心所在，要具有一定的思想深度，能给听众一个豁然开朗的舒畅感，具有发人深省的力量。

具体的结构成篇主要可有两种形式：纵向结构和横向结构。

### （1）横向结构

具体做法就是分析演讲题目，确定中心论点，主体部分以论点为中心，找出多个并列的论据，将论据各自展开成片，再连缀成篇。这种结构方式重点在于正确挖掘演讲题所含的观点，演讲过程中注意旁征博引，力求构思严密，立论完备。

### （2）纵向结构

具体做法就是分析演讲题目，确立中心论点，主体部分则以某一事例为中心，选出事件发展过程中的几个关键点，然后按事件的发展顺序依次将各点纵向延展成片，各片互相连接，事例讲述完毕，观点也就在叙事中逐渐清晰起来了。

值得强调的是，纵向结构的演讲，在开头或者结尾部分也都可以做一些横向的综述。只是主体部分集中叙述一件事情，不旁生枝叶。

上述构思技巧用在即兴演讲中，将加快构思的速度，丰富演讲内容，并能使演讲条理化。

要把这两种结构方式再具体化一些，可以归纳为以下几种模式：

### （1）戴尔·卡耐基即兴演讲公式

该公式分三步：实例——主旨、要点——理由、分析。

戴尔·卡耐基认为，即兴发言最有效的方式是一开始就进入举例阶段。这样做的理由：一是不用再为措辞大伤脑筋。因为来自经验的东西，叙说起来比较容易。

二是你能马上进入演讲状况，忘掉“第一分钟的焦虑”。因为感觉“容易”，所以自信，也就因此忘掉了焦虑。

三是吸引听众的注意。来自实际生活的例证，可以立刻吸引住听众。这是最重要的一点。因为，沟通是双向的，演讲人对听众的注意力十分敏感，一旦感受到被接受或被期待，就像听众脑部已发出了电波一样，演讲人将会尽其所能继续讲下去，以回应听众的注意和期待。这样，演讲人和听众之间就建立起了一种融洽的关系，这正是演讲成功的关键。

戴尔·卡耐基强调在例证之后要用明确的语言叙述你的主旨、要点，将你要听众去做的事明白地说出来。最后说明你这样主张的理由，也就是向听众强调，按你所说的去做，会有什么好处。

### （2）理查德的“结构精选模式”

该模式又可称“四步曲”：喂，请注意！——为什么要费口舌？——举例子。——怎么办？

第一步“喂，喂！”提示我们必须首先呼唤起听众的兴趣。理查德说：“不要平铺直叙地开始演讲：‘今天，我要讲的内容是保障行人生命安全……’你最好这样开头：‘在上星期四，特购的 450 具晶莹闪亮的棺材已运到了我们的城市……’”理查德设计的这一开头语虽然不符合我们中国人的忌讳心理，但它无疑具有一种先声夺人的气势，它能引发听众的疑惑，使他们很想弄清事情的究竟。

第二步“为什么要费这个口舌”。理查德强调，接下去应向听众讲明为什么应当听你演讲。依然以谈交通安全问题为例：“不讲交通安全，那订购的 450 具棺材也许在等待着我，等待着你，等待着我们的亲人。”理查德所讲述的“为什么”既联系着“我”（演讲者），又联系着“你”（听讲者），还联系着场外你我有关系的千千万万的“亲人”，这就使所有的与会者不知不觉地在心理上与演讲者产生了共鸣。

第三步是“举例”。比如谈交通安全问题，理查德指出，你若用活生生的事例来说明那些会使人们送命的潜在因素，远比只讲那些干巴巴的条文要好得多。另外，演讲的传播媒介主要是口语，辅之以体态语。与书面语相比，口语和体态语在传达事例方面比传达条文更具有优势。

最后一步是“怎么办”。从根本上说，“怎么办”是演讲者的目的所在，如果演讲者忘记了这一步，或者这一步处理不好，就会给听众留下无的放矢或不知所云的感觉。理查德要求演讲者注意，这一步一定要告诉听众你谈了老半天是想让听众做些什么，怎么做。这一步应该讲得具体、实际。

### (3) 步步发散模式

先举出一个成语、俗语或警句，然后以此为红线层层阐述，这种结构模式在即兴演讲中也用得较多。

如：作为教师在谈学生厌学时的发言：“孩子厌学现象已经越来越突显，已成为教育界中一个毒瘤，孩子为什么会厌学？我认为原因有几点：1. ……，2. ……，3. ……。那么作为一名教育工作者，我们能做些什么呢？我想首先应该……；其次……；第三……”

### (4) 层层递进模式

抓住话题，提炼论点，然后用递进深入的方法把各点连缀起来，使之成为层层深入的一个整体，也是很好的结构篇章的方式。如湖南师范大学党委书记戴海在一次大学生晚会上的即兴演讲《矮子的风采》，就采用了这种方法。



## 相关链接

### 《矮子的风采》演讲摘录：

“……这话题之二嘛，是‘矮子问题’。（哄笑）由我当众提出这个问题，岂不是惹火烧身？（鼓掌）这也要点勇气呢！老实说，在我年轻的时候并不觉得‘矮’有什么问题，直到八十年代，在舆论压力下，才感觉成了问题。（哄笑）其实，白鹤腿长，鸭子腿短，都是生来如此，何必自寻烦恼！现在要问，矮子能有风采吗？答曰：‘高个儿不见得都有风采，矮个儿不见得都不风采。’（鼓掌）那么，矮个儿怎样才能具有风采呢？我有几点心得可供参考：

第一，是要有自信。论个子，我比他低一头，而论觉悟、学识、才能，可能比他更胜一筹！这也叫‘以长补短’吧？（鼓掌）

第二，不要犯忌讳，大凡麻子怕说麻子，秃子甚至怕说电灯泡，其实越犯忌讳越尴尬，不如自己说白了反而没事。我常有机会跟北方汉子们一起开会或聊天，我跟他们开玩笑：我不如你高，你可别怪我，怨只怨我们那山上的猴子就个子小些！（鼓掌、哄笑）

第三，把胸脯挺起来，但也用不着踮脚尖。衣着讲究适当，比方不穿横条、方格的衣服，但也用不着老穿高跟鞋，我主张矮要矮得有骨气，还是脚踏实地好！

第四，最重要的还是本人的德学才识，有修养，有风度，对社会有贡献，自然受人爱戴。趁着晚会的高兴劲儿，解开这个‘矮子问题’，不知台下的某些同学心里是否踏实一些？（长时间热烈鼓掌）”

**评析：**戴海书记的演讲阐述了四个方面：自信是关键，只有自信才不犯忌讳，才敢挺起胸膛、不踮脚尖、矮得有骨气，而这一切又必须以自己的德学才识为基础。他的演讲环环紧扣，层层深入，浑然一体，博得了满堂喝彩。

#### 4. 语言表达技巧

由于没有事先准备，即兴发表的讲话很难构思出长篇大论来，所以即兴演讲一般主题单一、篇幅短小、演讲时间短暂。要求语言生动形象，强调口语化，少用或不用书面语。句式宜短小、灵活，不用难以理解的长句子。

### （三）即兴演讲重在积累和练习

#### 1. 建立一个演讲材料库

即兴演讲看起来是临时进行的，没有刻意准备。其实，真正成功的即兴演讲需要花更多时间去准备，只不过其准备不体现在演讲当时，而体现在平时的积累。即兴演讲的成功取决于演讲者平时知识、经验的积累，及对生活的观察和体验，特别是驾驭语言的能力。即兴演讲只不过是平时积累信息的提取。因而，拥有一个丰富的材料仓库，是即兴演讲成功的先决条件。大凡口角生风的人，都是博闻强记，不忘丰富和充实自己材料仓库的人。无论什么样的材料仓库都不外乎存储两大类材料，一类是典型事例，一类是理性思辨。这都要求我们平时多做积累。

#### 2. 加强思维能力训练

即兴演讲对一个人的思维能力的要求是很高的，努力做到思维敏捷，需要平时加强训练：要快速思维，反应灵敏，随机应变；要联想丰富，联想相关的人和事，使演讲内容更加丰富；善于发散思维，解决问题时能在同一个方向上流畅地想出多种不同类型的方案，能在不同的方向上想出多种不同类型的方案，增强演讲的说服力和统摄力。

#### 3. 多做即兴演讲练习

不管你掌握多少技巧、多少资料，最终把它变成你讲话的能力的关键还是练习。

即兴演讲练习的方式很多，常用的有说“句”成“群”法，想象连缀法，互定主题法等。这些练习都是在毫无准备的情况下开口的说话。经过这样的训练，一旦遇到即兴发言的场合，就能够将这些能力充分发挥出来，达到你所期望的效果。



### 相关链接

#### 提升演讲水平的精神武装 20 条

1. 一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万雄狮。
2. 打造演说利器，还你自信人生。
3. 口才是练出来的，只有完美的练习，才有完美的结果。
4. 豁出去了，反正死不了。改变心态，就能改变人生。
5. 今天放下面子，明天才更有面子。
6. 一切的付出，都是为了实现最美好的目标。

7. 因为相信才创造了可能，所谓的可能都是从挑战不可能开始的。
8. 成功的起点是相信，成功的终点是坚持。
9. 没有准备就是准备失败，什么是最好的准备？就是时刻准备着。
10. 把别人关在外面，就等于把自己锁在屋里。
11. 不离开身边的风景，怎么看的到远方的大海。
12. 成功需要付出代价，不成功需要付出更大的代价。
13. 人的进步永远都是思想的突破。
14. 改变你可以改变的事实，接受你不能改变的事实。
15. 困难困难，困在家里就难；出路出路，走出来才有路。
16. 只要决心成功，困难就不会将你击垮。
17. 只要相信就有可能，只要付出就有回报。
18. 不要告诉我为什么做不到，而要告诉我如何才能做到，这才是你存在的价值。
19. 人往往不是被打败了，而是自己放弃了。
20. 你所感谢的东西会越来越多，你所觉得理所当然的东西会越来越少。常抱感恩的心，成功会不期而至。



## 实践训练

### （一）讨论分享

和大家分享一下你曾经成功的或不成功的即兴说话经历。

### （二）现场操作

1. 连缀四个不相关的事物。如：草坪，衣服，火星，水。

方法：学生互相出题。出题者随意写出四个事物，练习者站起来说一段话，把这些事物连缀起来。

2. 讲故事接龙练习。

方法：由一人先开始用自己的想象的稀奇古怪的开头来说故事，时间一分钟，时间到了另一个人接着说下去。

3. 说句成群练习。

方法：每人先构思几个相互关联的句子，再将这几个句子稍做扩展，连缀成篇。

如：校友会，你先想到“集会很高兴”，“勾起了美好的回忆”，“重逢的机会很难得”，“下次聚会更美好”。然后站起来，边想边说，完成发言。

4. 即兴说话练习。

方法：几个人一组，每一个人在纸条上写一个词，然后叠起来混在一起，随机抽取，打



开后立即站起来，以纸条上的词为主题发言。

### （三）情景实训

在模拟的生活场景中进行即兴演讲。

方法：营造一个生活、工作中的场景，由学生在这种场景中进行即兴发言练习。

如：毕业典礼上，作为毕业生代表发言。公司年末的客户联谊会上，作为主办方的代表发言等等。

## 第三单元

### 综合训练

#### 一、组织备稿演讲比赛

##### 1. 步骤：

（1）师生共同讨论选定主题。主题选择要结合时代特点和学生实际，选学生关心的、想发表意见的、有能力说清楚的话题。

（2）学生备稿。

（3）组织演讲：

① 布置好演讲现场，包括装饰演讲台、背景，摆放好听众席的桌椅，准备话筒等设施，营造演讲气氛。

② 学生登台演讲。

③ 由老师和学生代表组成的评委团进行点评。

##### 2. 成绩评定：

根据学生在演讲中的实际表现，结合测评目标，给出优、良、合格、不合格四个成绩等级。

##### 3. 备稿演讲测评目标：

演讲内容：主题鲜明、集中，格调积极向上。（40分）

语言表达：脱稿，表达流畅；声音洪亮，口齿清晰；语速适当，激情昂扬。（30分）

形象风度：衣着整洁、端庄；举止自然、得体；上下场大方致意，答谢。（20分）

综合印象：临场表现出色，综合演讲素质好。（10分）

#### 二、组织一次即兴演讲比赛

##### （一）步骤：

(1) 教师准备即兴演讲题目，并将演讲题涉及的大范围通知学生，布置学生做充分准备；

(2) 学生当场抽题，准备 6 分钟左右，登台演讲；

(3) 教师及学生代表组成评委团给予评价。

(二) 成绩评定：

根据学生在演讲中的实际表现，结合测评目标，给出优、良、合格、不合格四个成绩等级。

(三) 即兴演讲测评目标：

内容切题，短小、集中、具体。(40 分)

感情充沛，势态自然大方。(20 分)

简洁生动，清晰流畅有序。(30 分)

时间准确，3~5 分钟。(10 分)

# 模块九

## 辩论

### 习训目标

---

知识学习目标：

- 正确认识辩论这一口语表达方式
- 掌握审题立论的方法和常用攻防技巧

能力培养目标：

- 能自觉遵守辩论原则，使自己在辩论中显示出较高水平
  - 能够运用辩论技巧进行争辩，促进沟通，解决实际问题
-

## 第一单元

### 辩论概述



#### 情景案例

##### 倔老汉与副县长之辩

一年秋天，某县决定：把县政府办公大院产权转让给一家港商。由港商投资改建成一条商业步行街；而在北门外另外征地，新建县政府办公大楼，包括一个占地几十亩的新世纪广场。这个“政府乔迁工程”一经县委拍板，便紧锣密鼓地推进。第二年开春，工程指挥部在北门的征地拆迁工作遇到了强大的阻力。于是，刘副县长带着秘书小王决心扫除钉子户。这天，他们来到林大爷家“拔钉子”。这位当过兵、做过村党支部的倔老头，同副县长开展了一场精彩的论辩：

刘县长：林大爷，今天我们请教老支书来了。县政府乔迁工程希望得到北门村乡亲们的理解和支持。这几年县里各项事业发展很快，可县政府办公楼实在太寒酸，连个像样的停车场都没有，外商来了，小车都没地儿停不是？政府的形象太那个……了，对招商引资很不利嘛。

林大爷：咱们是个山区县，全省数一数二的贫困县，咱们不应该讲、也没条件去讲那个排场嘛。山外邻近的几个县我都去过，人家经济比咱们发达，可政府大院并不比咱们阔气呀。我看，外商的小车来了，没几辆开进政府大院的，不都停在宾馆院里吗？

别忽悠我们老百姓了！你们摆阔气、讲排场的做派，恐怕招不来外商，只会把人家吓跑吧！

刘县长：老支书看问题就是尖锐呀。不过，县政府的办公条件也实在太差了，您知道，以前政府大楼在县城里是“第一高度”，现在，中学、医院、电信局、银行……哪一家不超过我们呢？作为全县的行政首脑机关，总该有它的气魄嘛。

林大爷：县衙门必须是全城最高的房子，那是老皇历，早过时了。咱们在电视里都看到，美国白宫，在华盛顿不算高房子吧？咱们中南海的房子，在北京一点也不高嘛！县政府有本事带领群众脱贫致富奔小康，那才是大气魄；拿老百姓的血汗钱盖大楼、摆排场，算哪门子气魄？

刘县长：我们是严格依法办事。您老看，这是关于“政府乔迁工程”的红头文件（王秘书把文件递给林大爷），是县委县政府的决策，我们都得按民主集中制办事。

林大爷：（严肃地）这么大的工程，你们征求过老百姓的意见吗？政协讨论过吗？人大

审查批准了吗？征地计划，省里管土地的部门批准了吗？我只晓得法律最大，县政府的红头号文件也得依法办事！

刘县长：（敷衍地）我们正在报批，“先上车再补票”嘛！

林大爷：（坚定地）不行！不经过省里批准，你们一寸土地也别想动！（认真翻阅复印件后）刘县长，你们这文件上写的是征用山坡荒地、非农用地，可实际上征用我们北门村土地的三分之二是好田，我家五亩半水田全被征跑了。这不是糊弄上级吗？堂堂县政府，怎能说假话欺骗人呢？好吧，现在我们就把这些文件拿到市里、省里，拿到“焦点访谈”去评评理吧！

刘县长：（惊慌地）老支书，有话咱们慢慢商量嘛……

林大爷：（风趣地）你们是来“拔钉子”的，今天可让你们“碰钉子”了，是不是觉得我这个老头儿太倔、难缠呢？

刘县长：（态度缓和下来）哪里哪里，我们今天就是来听取老同志的意见的。

林大爷：（诚恳地）刘县长啊，我们北门村的人，绝不是胡搅蛮缠的刁民。那年你当交通局长修公路，那路正好从我家屋场穿过，“要致富先修路”，我二话不说，拆房！我好歹也是有40多年党龄的老党员了，哪能不支持党和政府的工作呢？

刘县长：（有所感动）是啊，我记得，那年你们家拆的是盖了还不到一年的新房……

刘大爷：这回我可要说个“不”字了。刘县长，你也是农家子弟，怎么不替咱们农民想一想：没了土地，不种庄稼，都喝西北风去吗？你们修那么个几十亩的大广场，又不搞群众运动开万人大会，更不可能像北京那样搞大阅兵，派啥用场呢？

刘县长：（点点头）老同志说下去，小王做记录，我们听听大伙儿的意见吧。

林大爷：咱们一个穷县，搞这样的工程，“好看不好吃”，后果你们可得掂量掂量。老百姓丢了土地得不到实惠，不满意；外商对你们摆阔气、不实在的作风，也不会满意；纸包不住火，事情捅出去，到那时报上网上电视上饶不了你们，领导对你们欺上瞒下的作派更不满意。这个三不满意工程，你看搞得搞不得呢？

刘县长理屈词穷，无言以对，握着林大爷的手说：“我回去一定向书记县长汇报，认真研究您老和乡亲们的意见。”

后来，县委县政府果然接受了群众的批评，修改了乔迁工程方案，不修大广场，不盖豪华大楼，不占一分农田，只征用了少量的山坡荒地，盖了几栋简朴实用的办公楼，政府大院乔迁了，商业步行街的方案也落实了。



## 项目任务

1. 你认为案例中，林大爷为什么会取得辩论的胜利？
2. 你在现实生活中，也经常碰到需要辩论说理的情况吗？你经常处于上风还是下风？你总结过原因吗？举一两例与大家分享。



## 任务分析

我们先对案例中林大爷的表现进行评析：

第一回合，林大爷赢在类比辨析，以理服人。当刘县长提出“办公楼太寒酸……对招商引资很不利”时，林大爷以邻县作类比，“人家经济比咱们发达，可政府大院并不比咱们阔气”。反驳非常有力。当对方提出县政府的房子不是“第一高度”，不够“气魄”时，林大爷又以美国白宫、我国中南海的房子都不算高作类比，阐明了政府的气魄不是表现在“盖大楼”上，批驳了对方的错误论调。

第二回合，林大爷赢在实事求是，以法警人。刘县长输了理之后，打出了“有红头文件”“工程合法”的幌子，企图以权压服林大爷。林大爷立即抓住事实：工程决策不民主、工程“不合法”、红头号文件竟弄虚作假，将征用的土地有三分之二是基本农田说成是“山坡荒地，非农用地”等，并毫不示弱地要去上级和媒体评理。在事理上又取得了胜利。

第三回合，林大爷赢在得理饶人，以情感人。林大爷摆事实，讲道理，驳倒了对对方之后，得理饶人，有礼有节，彰显了辩论中提倡的风度美。请求对方设身处地为农民着想，进而为县委县政府着想：“三不满意工程”做不得。终于让县长口服心服。

案例中，林大爷虽然面对的是与自己社会地位悬殊的副县长，但老人家因站在理上而自信十足，这是老人家辩论取胜的因素之一；辩论中，老人家能紧扣县长提出的观点进行辩驳，摆事实，讲道理，针锋相对，逻辑严密，这是老人家辩论取胜的因素之二；更难得的是辩论中，老人家能得理饶人，有礼有节，不仅赢在了事实上、道理上，也赢在了风度上、人性上。由于林大爷的据理力争，终于使三不满意工程被取消，另外做出了三满意工程。

可见，生活与工作中，辩论无处不在。人们常常通过辩论分清是非曲直，解决现实问题。掌握辩论的原则与技巧，在辩论中既追寻到真理，又展现自己的良好风范，是秘书人员应该追求的目标。



## 相关知识

### （一）辩论的含义、辩论者应具备的素质与辩论类型

#### 1. 含义

《墨子·经说下》云：“辩也者，或谓之是，或谓之非，当者胜也。”辩论就是对立双方围绕同一话题，对对方观点进行驳斥和否定，并力求证明自己观点正确的一种语言交流形式。“辩”即辩论、辩解的意思。“论”是议论、论证之意。“辩”的目的在于破，即否定对方的观点；“论”的目的在于立，即表明自己的主张。辩论具有针锋相对、反应灵敏、逻辑严密、语言简洁的特点。

## 2. 辩论者应具备的素质

一个优秀的辩论者，应该具备以下素质：

### (1) 广博的知识

辩论是一个知识与信息传达的过程，是向对方表达自己对生活的理解与认识。要说服对方，辩论者首先就要有广博的知识，对生活有独到的见解。如，为了参加国际华语大专辩论赛，复旦大学代表队参赛前进行了集训。集训中有 50 多位专家教授给队员讲座，内容涉及经济、法律、文化、哲学、历史等诸多方面。

### (2) 真善美的情感表达

辩论中，表达的应该是真情、是善意，要表现一种美感。如，93' 国际华语大专辩论赛，复旦大学队在“人性本恶”的辩论中，将“恶”定义为“人类不加抑制的欲望，”并且强调后天的教化作用。在整场辩论中宣扬了善，表现了对人类必将通过自我约束、自我教化一步步走向文明的信心。从某种意义上讲，正是这样的真情与善意，以及对人类未来良好前景充满信心的展望打动了观众和评委，使他们赢得了这场比赛。

### (3) 良好的心理机制

辩论是双向的，只有知己知彼才有取胜的希望。这就要求辩论过程中注意力要高度集中，听清对方的观点，并做出准确的分析与判断。无论辩论的激烈程度如何，都要保持稳定的情绪，冷静地、理智地应对争辩。

除此之外，辩论还要讲究思维的逻辑性、语言的艺术性。

## 3. 辩论的类型

辩论按其目的，可分为三大类型：

### (1) 日常辩论

日常生活中主张、认识等的差异造成矛盾冲突而引发的辩论。如日常琐事、经济纠纷、工作上的谈判、邻里矛盾、交通事故协调等。

日常辩论中，我们应该宽容。以既能说服别人，又不引起不满为佳。无意义的琐事最好一笑了之，不要引起争论；非原则性问题，可退让一步就退让一步；争论过程中不要咄咄逼人，应该采取委婉巧妙的方式，在和风细雨的讨论中，逐渐让对方接受我们的观点。

### (2) 专题辩论

专题辩论是根据社会生活中某种特定需要而进行的辩论，一般以辨清某种特定问题的是非、曲直、真伪、优劣为目的。如法庭辩论、外交辩论、学术辩论、决策辩论等。

### (3) 赛场辩论

赛场辩论又叫模拟辩论，是就某一特定辩题，组织参赛双方展开论争，以决胜负的辩论。赛场辩论以培养机辩能力、培养辩才为目的。它起源于由英美等国的专家学者发起和组织的“国际雄辩运动”。

赛场辩论一般都选取引起人们普遍关注的社会问题做辩题。有很强的规则性，如参赛队

伍的组成、比赛程序、比赛规则、评判团及评判标准等，都有严格规定。要在赛场辩论中取胜，需讲究辩论团队的整体配合。



## 相关链接

### 辩论赛一般程序

#### 1. 熟练陈词（3分钟）

内容包括审题和立论，建立逻辑框架，以及本方的战略，战术部署。

#### 2. 追击盘问（各4分钟，反方先问）

（1）每个队员的发言应包括回答与提问两个部分。

（2）对方提出问题时，被问一方必须回答，不得回避，也不得反驳。

#### 3. 自由辩论（各4分钟）

#### 4. 总结陈词（各4分钟，反方先陈词）



## 相关链接

### 赛场辩论之辩手分工

一辩要抢占地盘，深挖壕沟，所有于己有利的“山头”都要尽可能地囊括；二辩要筑起高墙，加固工事，打牢基础；三辩要广积粮草，储运炮弹，并要尽可能地烧掉对方粮草，让对方在即将来临的大战中处于人困马乏之窘境；而自由辩论就是真正的大战开始，步步为营，逐步蚕食对方阵地；或是秋风扫落叶，一举端掉对方营盘；也有可能混战一场，乱中取胜……一支成熟的队伍，往往采取稳扎稳打的战略战术。而经过了“深挖沟”、“高筑墙”、“广积粮”、“缓称王”之后，四辩的任务就是把红旗插上山头，并高唱一曲胜利的凯歌。

## （二）辩论的作用

辩论的作用可从两方面来考查。

1. 对社会而言：辩论是发扬真理、揭穿谬误的重要武器，是保护公民正当权益、捍卫法律尊严的重要手段，是推进学术发展的重要途径，是保证决策科学化的重要条件。通过辩论，开诚布公，明辨是非，去伪存真，揭露谬误，求证真理，从而使问题得到解决。

2. 对辩论者个人而言：辩论有三大作用。一是开发智力、锻炼思维。因为辩论要求参与者头脑灵活，反应迅速。论述自己观点时逻辑严密，条理清晰；反驳对方观点时判断准确，分析透辟，制其要害。通过辩论训练，能培养辩论者思维的完整性、准确性、清晰性和敏捷性。辩论对个人的第二个作用是培养口才。为适应辩论并力求在辩论中取胜，必须事先训练口才，辩论中你来我往、唇枪舌剑，也为磨砺口才提供了极好的锻炼机会。辩论对个人的作用是激发求知欲，深化对事物本质的认识。通过辩论，人们会发现有许多问题看似明白，



追根究底却又说不清楚，这就促使人们进一步去扩大视野，学习并努力掌握更广博的知识，并运用知识探究事物的本质。

### （三）辩论的原则

无论是应用辩论还是赛场辩论，都应该遵守一定的原则，以使自己在辩论中发挥出较高水平，同时保证辩论健康顺利地进行。

#### 1. 辩论目的要明确，有价值

在辩论即将发生时，要冷静地思考：与对方辩论的目的是什么？目的有无价值？对方是什么素质和水平？这种分析的目的，在于对某些不值得介入的辩论话题，某些不值得与之争辩的人，采取回避态度。



### 相关链接

营丘有个读书人，喜欢争论不休，爱把无理说成有理。一天他问艾子：“大车上面和骆驼颈项上，总要挂一个铃铛，那是为什么？”

艾子说：“车和骆驼都很大，夜间走路怕狭路相逢，所以系上铃铛，对方一听铃声，就好互相让路了。”

营丘人说：“宝塔上也有铃铛，难道也因为夜间走路而互相避让吗？”

艾子说：“鸟雀喜欢在高处做窝，撒下粪便会弄脏地面，所以高塔上挂铃铛，风吹铃响，就会把鸟雀赶走。你为什么要跟车子、骆驼比呢？”

营丘人问：“鹰和鸱的尾巴上也挂着铃铛，难道鸟雀会到鹰的尾巴上做窝吗？”

艾子说：“鹰鸱出去抓鸟雀，或飞往林中，缚在脚上的绳子容易被树枝绊住，只要它一拍翅膀，铃就会响起来，人就可以循着铃声去寻觅。怎么可以说是防鸟雀做窝呢？”

营丘人还问：“我看过大出丧，前面有人摇着铃子，嘴里唱着歌。从前总不懂这是什么道理，现在才知道这是因为怕给树枝绊住脚跟。但不知缚在那人脚上的绳子是皮绳呢，还是麻绳？”

艾子给缠得发火了，就讽刺他说：“那是给死人开路的，就因为死人生前专爱诡辩争论，所以摇摇铃让他开心吧！”

苏轼著《艾子杂说》

**评析：**铃铛有各种不同的种类，有各种不同的用途，营丘士人最初的提问并不难解答，艾子回答得也很明白。但营丘士人偏要节外生枝，胡搅蛮缠。在辩论中你一旦遇到这种“歪理歪讲，无理胡讲”的人，还是趁早回避为好。

## 2. 辩论双方话题要一致

辩论话题是辩论者论争的对象，是整个论辩的中心。辩论双方应围绕同一话题发表看法，进行辩论，才能通过辩论明确是非，寻求真理，解决问题。

违背这一原则的表现有二：一是辩论开始时双方争论的就不是同一话题。这种情况往往是双方各就一个大话题的不同方面各说各的，观点其实并不对立，就像两条平行轨道上对开的火车，其实并不会相撞。这种争论一般都只有立论，没有辩驳。二是中途以其他论题代替原论题。如在论辩中无意识地转移论题，即人们通常所说的离题、走题。这种现象在日常论辩中最为常见。也有人为了达到某种目的而混淆视听，有意识地偷换论题。这些都会导致辩论的低水平。

## 3. 辩论双方要遵守道德

辩论是以语言来进行的，就其内容而言，无论是立论还是驳论，都应当以“摆事实，讲道理”的主体形式来进行。遵守道德的主要表现如下：

一是要尊重事实。就是对事实应有正确的态度，不能歪曲或否定事实。用来证明己方观点的材料，不能无中生有，信口胡诌，也不能随意夸大。对对方引用的事实材料，只要持之有据，就必须予以承认，不能因于己方不利便不予承认，随口否定。在这里，尊重事实就是要承认事实。舍此，论辩便无法正常进行。

二是要服从真理。“千秋胜负在于理”。论辩的最终目的是追求真理、探求真理、维护真理、坚持真理、服从真理、捍卫真理。一时的争强好胜，不应影响论辩的终极目的——追求真理，而服从真理就是在追求真理之路上应取的态度。服从真理的要求是在论辩中对已有的真理性认识，论辩者应予以服从，不应抗拒，对经过论辩已被证明为正确的观点或理论应予以承认，对错误的观点或理论应自觉放弃。

任何言行，只要违背或干扰了“摆事实，讲道理”的语言进程，都属于辩论过程中的不道德言行。

违反道德原则的言行，通常可有以下数种：

- (1) 违背事实，违背法律的言行；
- (2) 强词夺理，歪曲理解对方原意的言行；
- (3) 趋炎附势，以势压人的言行；
- (4) 恶言相击，有辱对方人格的言行；
- (5) 与辩论话题无关的，揭对方之短的言行。

## 4. 要讲究风度气质美

辩论胜负不仅取决于辩论双方，有时，作为旁观者的舆论评价对辩论者的既定目标能否实现会产生很大的影响。这种影响既可是正面的，也可能是负面的。辩论者要想获得旁观者的积极影响，就必须注意保持在辩论中的公众形象，也就是说，必须注意保持自己的风度气质美。辩论中要保持风度气质美，主要注意三个方面：

一是语言表述应亦庄亦谐，潇洒从容。在辩论过程中，为了竭力证明自己的正确和对方的错误，辩论双方往往针锋相对。这种情况下，有的辩论者便会不自觉的提高嗓门，甚至声嘶力竭、面红脖子粗，或者加大手势的幅度，表现得咄咄逼人。这无疑会大大损伤辩论者自身的风度，让旁观者降低对辩论者的评价。反之，如能在辩论过程中，不管局势如何变化，都保持语言和体态的平静，表现得潇洒从容，则是有风度、有气质的表现。

二是辩论过程中应得势不骄，失势不馁。辩论不到最后关头，胜负的变数常常极大。有时是自己一方占上风，有时优势又被对方抢占。如果占优势时就气势骄横，处于弱势则张皇失措，当然难以给人留下好印象。优秀的辩论者往往不会让自己的心理变化露于形色，而会保持镇定稳健，一如平常。

三是辩论结束时应豁达大度，荣辱不惊。辩论结束时，如果己方已稳操胜券，不要以骄矜的神色对待对方，要控制自己，只是“就事论事”，不要借题发挥，发出与辩题无关而对对方有损的言行。除了重大问题与原则立场外，一般情况下，“得饶人处且饶人”，力求使自己在辩论中获胜的基础上，再争取在人格上、风度上获胜。如果辩论的结果宣告或等于宣告自己失败时，自己在摆事实，讲道理方面已经没有更有力的材料来改变局面，那就应当坦然面对现实。有的辩论对自己的切身利益影响至大，失败实在难以接受，也要勉励自己心胸坦荡，视胜败为兵家常事，而不要耿耿于怀。更不必为自己在辩论中的某种失误而时时揪心。要尽快地使这种失败成为过去，并使自己早日走出因辩论失败而导致的人生低谷局面。

## 5. 辩论理由要充足

也就是在辩论中应当自觉遵守充足理由律，在论辩中为自己的观点提供充足的理由。因为在思维过程和论述过程中，一个思想被确定为真，总是有充足理由的。具体要求有二：第一，理由必须真实，即理由应是事实或经实践检验为正确的理论。第二，理由应该充足，即由和论点有逻辑联系的理由能够符合逻辑要求地推出所要证明的观点。只有同时具备这两个条件，方可称之为充足理由。

在论辩中违反充足理由原则的常见错误有：

一是虚假理由。即用虚假的论据去论证自己的观点。如印度电影《流浪者》中，法官判定扎卡是贼，其理由既不是事实，也不是法律的规定，而是“凡贼的儿子一定是贼”。显然，这理由是虚假的，因而据此做出的判定、论证是不能成立的。

二是预期理由。即以真实性尚待验证的判断作理由进行论证。如昆曲《十五贯》中，无锡知县听说尤葫芦被杀后丢了十五贯钱，其女苏戍娟与熊友兰同行，而熊身上恰好带了十五贯钱，于是就认为这是一起通奸谋杀案，他的理由是：“看她（苏戍娟）艳如桃李，岂能无人勾引？年正青春，岂会冷若冰霜？她与奸夫情投意合，自然要生出比翼双飞之意。父亲阻拦，因之杀其父而盗其财，此乃人之常情，这案情就是不问，也已明白十之八九了。”非常明显，这位知县大老爷的理由都是凭主观想象出来的，并没有得到证明，其结论自然也就不具有必然的真理性。

三是以偏概全。即用个别事实推出一个带普遍性的结论：亦即理由太少。在美国的一次

大选中，有位共和党议员发表了攻击民主党的演说。他说：“在威尔逊领导下，我们走进了第一次世界大战，在罗斯福执政时期，我们卷入了第二次世界大战的漩涡；而杜鲁门呢？朝鲜之战；约翰逊呢？越南之战！”这位议员所举的事实是有目共睹的，威尔逊、罗斯福、杜鲁门及约翰逊都是民主党人，在他们当政期间确实使美国经历了战争之苦。但这一切并不能证明论题“民主党人执政会导致我们走向战争”，因为这些事实是部分的，另外也还有民主党人执政时未发生战争的例子，及共和党人执政而发生战争的事实。这位议员的立论以偏概全，是站不住脚的。

四是“推不出”。即理由与论点之间没有因果联系，理由的真不能必然推出论点的真。如有人这样论证“火星上有生物”：“因为火星上有许多条件和地球是相同的，如它们都围绕太阳自转，温度都不过高过低，都有大气层包围，都有水。地球上生物，火星上应该也有生物。”这个推理中的理由尽管都是真的，但只能推出“火星上可能有生物”的结论，而不能推出“火星上必然有生物”的结论，论证者在此就犯了“推不出”的错误。

违反充足理由原则的必然结果是在论辩中只能提出论点，但是不能有力地证明自己的观点正确，使其无懈可击，相反倒是给对方留下许多可钻的空子，把自己置于一种腹背受敌的境地。



## 实践训练

讨论分享：

1. 人们一般都认同辩论要反应敏捷，应对准确，但对辩论中要遵守道德原则可能关注不多。你赞同这种要求吗？试发表自己的看法，无论赞成还是不赞成，都要注意论点鲜明、论据充足、论证完整。

2. 你怎样看待辩论的输赢？你认为怎样才算较高的辩论水平？请结合生活中的实例分别进行阐述。

## 第二单元

# 辩论技巧



## 情景案例

### 1. 关于中国政府的腐败

一外国记者不友好的向朱镕基总理提问：据说中国是全世界腐败案件最多的国家，是不是可以认为中国政府是世界上最腐败的政府？

朱镕基：我不认为中国政府是最腐败的政府，像某些杂志所排列的次序，从来不是这样。中国的腐败案件当然要多一点，因为中国人口多嘛。国民经济生产总值按人口分摊，中国比发达国家大大落后，如果腐败案件也以人口分摊，那么发达国家可就要比中国大大的腐败了。

## 2. 朱总理智止流言

记者：“请问总理先生，无论下一届总理是谁，你认为他哪些方面应该向你学习？”

朱总理：“关于我本人，除了埋头苦干外，我没有什么优点。我不希望别人学习我。前不久香港某家报纸说我的本事就是拍桌子、捶板凳、瞪眼睛，那就更不要学习我了。但是，这家报纸说的不对，桌子是拍过，眼睛也瞪过，不瞪眼睛不就成了植物人了吗？板凳是绝对没捶过，那捶起来是很疼的。至于说我这样做是为了吓唬老百姓，我想，很少有人会相信这种说法。拍桌子只是吓唬那些贪官污吏。”



## 项目任务

朱总理的答记者问很有艺术性，请做一些分析与评价。



## 任务分析

朱总理的答记者问，实际上是一个辩论过程。

案例1中，面对不友好提问，朱总理抓住“绝对量”与“相对量”的区别，以及评价国家实力的国际惯用方式，巧妙的揭穿了外国记者的逻辑错误。既针锋相对的给予了回击，又用语从容幽默，维护了中国的尊严。

案例2中，记者的提问实际上是企图让朱总理对自己的政绩及缺点做一番评价。朱总理十分巧妙的回避了直接对自己进行评价。他举香港一家报纸对自己的评论，用幽默的语言，否定了捶板凳，赢得了众多记者的掌声。

朱总理的这两段答记者问，可谓口舌生风，妙趣横生，被誉为辩论口才的“红色经典”。



## 相关知识

辩论技巧的训练主要用辩论赛的形式进行。

辩论赛与应用性辩论不同。一是应用性辩论中，辩论双方均认为自己正确，对方错误，而辩论赛中则不然。辩论双方的观点由抽签决定，辩论主体本身并不一定赞同己方观点、否定对方观点。二是应用性辩论的辩题常常彼此错、彼真此假；而辩论赛的题目虽以针锋相对的形式出现，而实际上双方都有一定的道理，也都有不足之处。如《治愚比治贫/治贫比治愈重要》、《秘书职业中女性/男性占优势》、《秘书应该/不应该追求时尚》等。任何一方想在理论上彻底击倒对方都是不可能的，辩手只能通过实际辩论时进攻和防守的技巧运用，显现自

己的理论深度和技巧水平，以略胜一筹取胜。三是应用性辩论常是突发的、不能事先准备，而辩论赛则事先知道辩题，可以预先准备。准备的内容就包括：审题立论训练、攻防技巧训练等。

## （一）审题立论的技巧

### 1. 全方位审题法

立论是辩手在赛场上进行辩论的立足点。要想获得赛场辩论的主动权，就要在接到辩题后进行尽可能最严密的审题立论。

所谓“全方位审题”，是指充分利用辩论思维的多层次、多角度性原理，对论题进行多重的、周密的考察，力求发现全部的、有利于本方立论的角度，或用于本方的论证发言，或有备无患，作为本方应急救险和向对方突袭的秘密武器。

全方位审题的重要做法是将论题按照可以独立的单位（词或词组）分为若干个小节，然后逐节进行分析。这种从最小的意义单位入手进行的审题，可以使立论周密严谨。

如：1998年亚洲大专辩论会大决赛题《儒家思想可以抵御西方歪风》，可分四个小节：儒家思想、西方歪风、抵御、可以抵御。逐节分析如下：

#### （1）儒家思想

儒家思想是一个“思想体系”，有精华，也有糟粕。审题时忽略任何一面都有以偏概全、偷换概念之嫌，容易受到对方的攻击。在该次辩论中，正方须论证“不仅精华部分可以抵御，糟粕部分也可抵御”，反方须论证“不仅糟粕不能抵御，精华部分也不能抵御”。弄清这一点，对辩论中的攻防意义重大。

#### （2）西方歪风

正反双方都可以选取对自己有利的解释意义。反方可以解释为“从西方刮过来的风就是西方歪风”即西方的价值观念体系，这样就加大了“抵御”的难度，有助于立论“不可以抵御”；而正方则可解释为“在西方也受到抵制的不正之风”，即西方价值观念体系中的糟粕部分，这样就减轻了“抵御”的难度，有助于立论“可以抵御”。

#### （3）可以抵御

即“有抵御的功能”。只要从理论上具有，不分大小、多少，都可以立论“可以抵御”。

#### （4）抵御

则是“有实际效果”。“已经产生了实际效果”是抵御，而正在抵御过程中，必将产生效果，也是抵御。

如此细致审题的作用一是可以使本方立论周密严谨，二是可以更准确的抓住对方弱点，进攻对方。

### 2. 辩证立论法

辩论赛中的辩题常常是一个命题的两个对立面。如果在论证中，只按所接到的辩题的表面展开立论与驳论，双方往往利弊各半，难以显出较强的优势。

辩证立论法，则是对辩题进行辩证处理，使本方观点由规定的“一个”变成“两个”（一主一附）。而附加的观点一方面能强化本方观点，一方面又给对方制造一个陷阱，对方一旦掉进去，则可能全军覆没。

如：辩题《生态危机可能/不可能毁灭人类》。如果辩论双方仅从表面出发，正方谈论生态危机怎样广泛、怎样严重，确有可能毁灭人类；反方谈人具有主观能动性，会采取有效的控制措施缓解生态危机等，双方就都没有什么优势，将难分高下。

如果正方换一个立论的角度：区分“可能性”和“现实性”。谈生态危机具有毁灭人类的性质，有可能毁灭人类（主观点）；但由于人类具有主观能动性，生态危机毁灭人类的这种可能性也可能不会变成现实，即也“可能不”毁灭人类（附加观点）。

这也就是说，人类怎样发挥主观能动性，都只能阻止生态危机毁灭人类的可能性转化为现实，而不能消除生态危机能毁灭人类的本质属性。这样的立论使正方的观点变得更加稳固，而反方又会因所有谈人类主观能动性的论据都成了帮衬正方观点的材料而陷入被动。

由此可见辩证立论的威力。

## （二）攻防技巧

### 1. 追加前提法

辩论比赛的论题，往往文字比较简洁，规定得不十分详细，这就使得辩论双方对同一问题都难以做出简单的肯定或否定。这时，辩论中就可以巧妙的追加前提，让辩题变得更明确。如：在 1996 年亚洲大专辩论会上，香港辩手与大陆辩手争夺冠军，香港队辩题为“发展旅游业利大于弊”。香港辩手问大陆辩手是否赞同。若答赞同则是认输，若硬性反对又会因为理由不充分而难以取胜。大陆辩手回答：“如果不分时间、环境，盲目的发展旅游业就是弊大于利”，巧妙的化解了危机。这就是追加前提法。

追加前提一定要紧扣辩论命题，不能使追加变成“误加”，出现偏题现象。如：探讨一个母亲通过私自查看女儿的日记以了解女儿的思想动态是否应该。如果这样说：“如果这位母亲是单位的领导，她要了解下属的思想，也要去翻看下属的私人日记吗？”这就是不当的追加前提，使讨论的话题不在原论题的范围中了。

### 2. 坚守阵地法

辩论比赛中，辩论双方为了更有利于己方立论，往往会将辩题进行引申，追加一些前提，进行一些界定，以此构筑起自己的辩论阵地。如：辩题《发展旅游业利大于弊/弊大于利》，辩论中，正方观点：“在一定条件下，发展旅游事业利大于弊”；反方观点：“盲目发展旅游事业弊大于利”。辩题《进口高档消费品利大于弊/弊大于利》，正方观点：“在社会主义国家的计划指导控制下，进口一定量的高档消费品利大于弊”等。这些例子都巧妙的构筑了一个利于己方发挥的阵地。

要强调的是，阵地即成，就要有信心，坚定的守住它，决不可犹豫动摇。在辩论中，坚

守阵地要针锋相对，并不断充实更多、更新、更典型的论据，或从侧面论证自己的观点，反驳对方的错误，以维护自己观点的正确性。不能受到对方的诱惑，放弃自己的阵地，被对方牵着鼻子走。

3. 归谬反驳法

这是一种进攻技巧。即在辩论过程中，姑且假设对方的论点正确，然后从中推出非常明显的荒谬结果，从而达到让人信服的目的。比如在第三届中国名校大学生辩论邀请赛半决赛第一场中，反方二辩这样反驳对方：“对方辩友的意思无非是因为家庭现在有些缺陷，所以导致种种后果，从而推出家庭养成就是主要的。那我就知道了，如果我今天生了病，我必须吃药才能恢复健康，那么是不是可以讲，在我的生命中，吃药就是维持生命健康的最主要的因素呢？”这里就用了归谬反驳法。

4. 提问攻击法

辩论中的提问常常不是为了解决疑惑，而是为了攻击对手。辩论中问的技巧列表介绍如下：

技 巧 类 型	具 体 做 法	示 例
直问技巧	开门见山，直接抓住对手要害一针见血的设问，以形成咄咄逼人的气势和力量	知容易的话，那么请问对方辩友，世界上有没有外星人呢？我们怎样去和外星人做交流、做朋友呢？（辩题：知难行易）
反问制敌	用否定的问句形式表达肯定的语意或用肯定的问句形式表达否定的语意	在科威特，百分之九十的商品靠进口，如果你们一味提倡购买国货，难道要科威特的小朋友喝石油长大吗？（辩题：提倡购买国货利于经济发展）
控制局势式提问	提一个问题，可控制对方能不能答，答什么，怎么答。这样能控制辩论的方向，使辩论的主动权掌握在自己手中	反方：我想让对方辩友回答我一个简单的问题，今年世界艾滋病日的口号是什么？ 正方：今年的口号是“更要加强预防”，怎么预防呢？要用医学的方法预防啊。 反方：错了！今年的口号是“时不我待”，对方辩友连这个基本的问题都不知道，怪不得谈起艾滋病问题来还是不紧不慢的。（辩题：艾滋病是医学/社会问题）
设置圈套式提问	通过提问，把对方引入自己设置的圈套，让对方陷入左右为难的境地	我请问对方同学，如果有人持刀抢劫你的钱包，你是对他念一段《论语》呢？还是让警察把他抓起来？（辩题：儒家思想可以抵御西方歪风）



5. 巧妙答辩法

辩论中的答不仅是对问的反馈，更应该是对问的针锋相对的反击。辩论中答的技巧列表介绍如下：

技巧类型	具体做法	示例
蝉联答辩	表面上顺着对方的话来做答，最终却否定了对方的话语。彰显活泼机智	正方：我想请问对方同学，如果有一个1~2岁的婴儿被感染，你对其进行性安全教育是必要的吗？ 反方：至于小女孩儿，当然我们不要对她进行性安全教育，但对她的母亲当然要教育，这样才能防止艾滋病的母婴传染啊！（辩题：艾滋病是医学/社会问题）
模糊答辩	对于一些难以精确作答而又不能不答的问题，运用模糊性的语言，反而可以使自己在咄咄逼人的发问者面前进退自如，化解被动局面	反方：请对方辩友正面回答，你们为城市的发展选择何种模式？ 正方：健康的发展模式。而这个健康的模式就离不开流动人口的增加。我请问对方辩友，你们既不让流动人口增加，又不让流动人口减少，你们到底要流动人口怎么样？（辩题：流动人口增加有利于城市的发展）
闪避答辩	某些问题，一时难以回答，可利用一些含义宽泛或精确度不高的话语来做答，故意把话说得不明白、不具体，起到回避对手提问的目的	正方：我倒想问问对方辩友，如果人性本恶，是谁第一个教导人性要善的？这第一个到底为什么会自我觉醒？ 反方：我方三辩早就解释过了，我想第四次请问对方辩友，善花是怎样结出恶果的？（辩题：人性本善）

6. 对抗法

对抗性是辩论的重要特征。辩论中对抗的程度强弱是评价一场辩论成功与否的重要因素。对抗技巧列表介绍如下：

技巧类型	具体做法	示例
例证对抗	对方选取生活中的某些具体事例论证他们的观点时，我们也可从生活中选取与之相反的事例来进行反驳，构成对抗	正方：请你们不要回避问题，台湾的正严法师救济安徽的大水，按你们的推论不就是泯灭人性吗？ 反方：但是对方要注意到，8月28号《联合早报》也告诉我们这两天新加坡游客要当心，因为台湾出现了千面迷魂这种大盗。（辩题：人性本善）

史实对抗	对方从历史典籍中挑选能证明其观点的史实进行辩论时,我们也可从历史典籍中找到与之相反的史料与之构成对抗	<p>反方:人类的历史是不断追求利的历史。……不同阶级之间的搏杀……人与自然的斗争……难道是追求义吗?不!正是对利益的不断追求中,人类才从蛮荒走向文明。</p> <p>正方:重义轻利推动着人类社会的进步。从北海牧羊 15 年的苏武,到不远万里而来的白求恩,……重义轻利,如同星星点灯,照亮我们的前程。(辩题:人类社会应重义轻利)</p>
------	--	--

续表

技巧类型	具体做法	示例
数据对抗	数据代表着无可辩驳的事实。当对方引用数据进行论证时,我们也可以引用与之不同的数据进行反驳	<p>正方:对方同学对缺乏资金视而不见,那让我来告诉你们一个数据:中华人民共和国《环球公报》指出中国老一代工业企业污染的治理费用至少要两千亿啊!难道这是空谈一时就能解决的吗?</p> <p>反方:你们忽略了一个最基本的问题,根据可靠的数据,去年仅大吃大喝所用的公款就达一千多亿,我国每年流失的国有固定资产就达五百亿。请问你又如何解决这个问题?难道资金是我们面临的主要问题吗?(辩题:当期我国环境保护的主要问题是缺乏资金)</p>
对立引申	由同一事物对象作为前提而引申出互为尖锐对立的结论	<p>正方:我倒想请问对方辩友,在人性本恶之下,我们为什么要法律,为什么要惩治的制度呢?</p> <p>反方:对呀,这不正好论证了我方观点吗?如果人性都是善的,还要法律和规范干什么?(辩题:人性本善)</p>
虚无引申	当发现对手从“虚无”中进行推论时,我们应及时地从这一虚无中引申出与之针锋相对的结论	<p>反方:我请问对方辩友,在我们北京世妇会上提出了四十四条战略目标和二百四十三条行动纲领。请问对方辩友,哪一条、哪一款指出我们要以提高离婚率为终极目标呢?</p> <p>正方(可这样反驳,辩论当时没有采用):那在北京世妇会上提出的四十四条战略目标和二百四十三条行动纲领中,有哪一条、哪一款规定了应该抑制离婚呢?(辩题:离婚率上升是社会文明的表现)</p>

辩论过程中常用的攻防技巧还有很多,我们应该在辩论实践中细心体会,不断总结。



相关链接

辩论中的攻防技巧选析

1. 移花接木

辩题:治贫比治愚更重要

反方:对方辩友以迫切性来衡量重要性,那我到要告诉您,我现在肚子饿得很,十万火

急地需要食物来充饥，但我还是要辩下去，因为我意识到辩论比充饥更重要。

正方：对方辩友，我认为“有饭不吃”和“无饭可吃”是两码事……

【评析】 反方以“有饭不吃”来论证贫困不足以畏惧和治愚的相对重要性，正方立即从己方观点中归纳出“无饭可吃”的观点，鲜明的比较出了两者本质上的差别，有效的遏制了对方偷换概念的倾向。剔除对方论据中有缺陷的部分，换上我方有利的观点或材料，往往可以收到“四量拨千金”的奇效，这就是“移花接木”。

## 2. 顺水推舟

辩题：愚公应该移山还是应该搬家

反方：我们要请教对方辩友，愚公搬家解决了困难，保护了资源，节省了人力、财力，这究竟有什么不应该？

正方：愚公搬家不失为一种解决问题的好办法，可愚公所住的地方连门都难出去，家又怎么搬？可见，搬家姑且可以考虑，但也得在移完山之后再搬呀！

【评析】 从上面的辩词来看，反方就事论事，似乎理据充分。正方先顺势肯定“搬家不失为一种解决问题的好办法”，继而提出“愚公所住的地方连门都难出去”这一条件，自然而然的导出“家又怎么搬”的诘问，最后水到渠成，得出“先移山，后搬家”的结论。

表面上认同对方观点，顺应对方的逻辑进行推导，并在推导中根据我方需要，设置某些符合情理的障碍，使对方观点在所增设的条件下不能成立，或得出与对方观点截然相反的结论。这就是“顺水推舟”。

## 3. 釜底抽薪

辩题：思想道德应该适应（超越）市场经济

反方：请问雷锋精神到底是无私奉献精神还是等价交换精神？

正方：对方辩友您错误理解了等价交换，等价交换是说所有的交换都要等价，但并不是说所有的事情都是在交换，雷锋还没有想到交换，当然雷锋精神谈不上等价了。

【评析】 这一回合中，反方有“请君入瓮”之意，有备而来。正方选择前者，则证明了反方“思想道德应该超越市场经济”的观点；选择后者，则有背事实。正方辩手跳出了反方“非此即彼”的框框设定，反过来单刀直入，从两个预设选项抽出“等价交换”，以倒树寻根之势推翻了它作为预设选项的正确性。

刁钻的选择性提问，是许多辩手惯用的进攻招式之一。通常，这种提问是有预谋的，它能置人于两难境地，无论对方作何选择都对己不利。对付这种提问的技法，就是从对方的选择性提问中，抽出一个预设选项进行强有力的反诘，从根本上挫败对方的锐气，这就是“釜底抽薪”。

## 4. 借题发挥

辩题：知难行易

反方：许多贪官不是不知法，而是知法犯法。

正方：对呀！那些人正是因为上了刑场死到临头才知道法律的威力、法律的尊严，可谓“知难”那，对方辩友！

当反方以“知法容易守法难”的实例论证于“知易行难”时，正方马上转而他化之，从“知法不易”的角度强化己方观点，给对方以有力的回击，扭转了被动局势。

【评析】 武侠小说中有一个招数叫“借力打力”，是说内力深厚的人，可以借对方之力反击对方。这种方法运用到辩论中，就叫“借题发挥”。

## 5. 正本清源

辩题：跳槽是否有利于人才发挥作用

正方：张勇，全国乒乓球锦标赛的冠军，就是从江苏跳槽到陕西，对方辩友还说他没有为陕西人民做贡献，真叫人心寒呀！

反方：请问到体工队一定是跳槽去的吗？这恰恰是我们这里提倡的合理流动呀！对方辩友带着跳槽眼睛看问题，当然天下乌鸦一般黑，所有的流动都是跳槽了。

正方举张勇为例，他从江苏到陕西后，获得了更好的发展空间，这是事实。反方马上指出对方具体例证引用失误：张勇到体工队，不可能是通过跳槽这种不规范的人才流动方式去的，而恰恰是在“公平、竞争、择优”的原则下合理流动去的。

【评析】 指出对方论据与论题关联不紧或者背道而驰，从根本上矫正对方论据的立足点，把它拉入我方“势力范围”，使其恰好为我方服务，这就是“正本清源”。



## 实践训练

### （一）讨论分享

全班观看一场国际大专辩论赛，然后分组讨论赛中的辩论技巧。

### （二）情景实训

1. 药剂师走进邻居一个书商的铺子里，从书架上拿下一本书，问：“这本书有趣吗？”“不知道，没读过。”

“你怎么能卖你自己没读过的书呢？”

请替书商对药剂师的论断给予反驳。

2. 一个世袭的财主带着一个聪明的仆人去给父亲上坟。他自从接过家业开始，一面刻意盘剥，一面恣意享受。但他为病魔所扰，很怕死。

上完坟，财主望着父亲的墓碑问仆人：“人能长生不老吗？一个人的家产一直让他掌管下去，那该多好啊！”

请替仆人对财主的荒谬想法予以反驳。

3. 德国诗人海涅是犹太人，常常遭到无礼攻击，在一次晚会上，一个旅行家对他说：“我发现了一个岛，这个岛上原先没有犹太人和驴子。”

如果你处此境，将如何反击？

### （三）现场操作

1. 审题立论训练：对下面的辩题进行审题立论。

网上交友利大于弊还是蔽大于利？

机遇与奋斗，哪个更重要？

气质是刻意追求得到的吗？

嫁给有钱人幸福吗？

相见不如怀念？

2. 一位母亲听说读高中的女儿与外校的男同学有书信来往，有一次，拆了这位男同学的来信。你怎么看待这件事？

请全班同学按自己的观点分成两队，进行辩论。注意尽量有意使用一些辩论技巧。

## 第三单元

### 综合训练

组织班级辩论赛，全面训练辩论技巧。

#### 一、方法与步骤

- (1) 教师提供足够多的辩论备选题，与学生共同确定辩论赛的最终辩题；
- (2) 学生分成若干小组，辩论在小组之间进行，抽签决定对抗的双方；
- (3) 抽签决定对抗双方的辩题和各自的辩论观点；
- (4) 指定学生担任辩论主席；
- (5) 教师和每小组选派的学生组成评判团，负责评出辩论的优胜方和最佳辩手，并对辩论赛做点评。

#### 二、成绩评定

根据学生在辩论中的实际表现，结合测评目标，给出优、良、合格、不合格 4 个成绩等级。

#### 三、辩论赛测评目标

审题立论严谨周密（30 分）

辩论技巧运用得当（30 分）

辩论中落落大方，风度良好（20 分）

辩手配合默契，整体效果好（20 分）

# 附录

## 附录 1：精彩演讲词

### 遇不怀才的时候

廖济忠

青年朋友们：

在我们青年人当中，最容易见到怀才不遇的人，最容易听到怀才不遇的话，不少人冷眼看世界，撇嘴论英雄。我不禁想问，我们真的怀才不遇吗？

鲁迅笔下有一种“恨恨而死”的人，他们一面说些怀才不遇的话，一面有钱的便狂嫖滥赌，没钱的便喝几十碗酒。先生质问他们：“四斤的担，您能挑么？三里的道，您能走么？”我们也不妨自问：我能干些什么？我又做了些什么？

怀才不遇的时代是不幸，遇不怀才是个人的悲哀。然而，孔子不遇，一代宗师的名位无人敢替；屈原不遇，五月端午的怀念亘古不变；李白不遇，斗酒百篇的才气穿透历史……遗憾归遗憾，成就依然是沉甸甸的。看来，本事二三两，傲气四五斤，装出一副怀才不遇的模样既不高雅，也不时髦。

遇不怀才的时候，要老老实实在地承认自己不是怀才不遇，而是遇不怀才。现在是经济战国时代，无须“士恨不生战国”的虚叹。人们常说，当今世界面临三大危机，即生态危机，人口危机，能源危机。其实世界上还有一个同样应当引人注意的危机，这就是人才危机。难怪有人把人才危机称为世界第四大危机。广州今日集团花一千万元，购买马俊仁教练的一个滋补健身饮品配方。深圳三九集团创业时只有五个人和一个小棚，他们依靠科技，不断开发新产品，几年间便发展成闻名遐迩的企业集团。市场经济的实践证明，谁拥有人才，谁就拥有发展优势，拥有质量效益。君不见，招聘广告铺天盖地，招聘特使有如穿梭，交流盛会此起彼伏。人才，越炒越热，条件非常优惠：给房子，给职称，给待遇，给条件。市场是天生的平等派，知识越多越有用，能力越强越挣钱。问题是，你敢应聘吗？也许你无心去应聘，在本职岗位也不是没有证明自身的机会。著书立说，发明创造，改革创新，增收节支，你都可以干。什么是人才？凡是以自己在某个领域的特长对社会的进步做出了一定贡献的人，都是人才。同时，那些空有文凭并无真才实学的人，能吹牛不能做事的人，自以为有才却无法证明的人，就不能称为人才。孔子云：“不患无位，患所以立。”不患不遇，而患不才。这话说得多么好呀！

遇不怀才的时候，不能凑凑合合地做点事，无聊至极地混日子。不少青年朋友生活比上

不足，比下有余，称不上饱汉，可也不是饿鬼。口里说：“活是不干的，钱是要拿的，调是不走的，处分是要闹的。”其实心理活动挺复杂，向往锅里的，又舍不得碗里的；不满意碗里的，可又没有勇气去争锅里的。在优越感与失落感的夹缝里干瞪眼、咽唾沫。我看这些朋友，要么安下心来，做好本职工作，力争有所成就，要么“壮士一去不复返”，“难酬蹈海亦英雄”。反正不能凑凑合合，不能混日子。美国超级企业家艾柯卡，因功高震主，在1978年10月15日，也就是他54岁生日的时候，被一家大公司辞退。如果他就此“提前退休”，也可凭其功名财富颐养天年。如果他要重整旗鼓，则前途莫测，可能身败名裂，但也可能再创辉煌。经过一番激烈的思想斗争，艾柯卡选择了后者，结果他成功了，使一个濒临倒闭的克莱斯勒公司崛起为汽车行业的新巨人。他这种敢于向自己挑战，不断追求事业的精神，难道不值得我们好好学习吗？

还有，遇不怀才的时候，不要用“人过三十不学艺”的借口来麻痹自己。是的，随着经济的发展，有些知识升值了，有些知识贬值了。我是学历史的，也曾以为，人不能不懂历史，但作为一门专业是很可悲的。很巧，我的一位同事也是北大哲学系毕业的，他对我说：人不能不懂哲学，但作为一门专业是很可悲的。于是我想，我们已懂了不能不懂的，再根据需要学一些适用的东西，不就会如虎添翼吗？更何况，那些没有专业的人还不照样干成了大事业？克林顿并非总统专业毕业，牟其中也并非富翁专业毕业。专业只是为人的发展提供了一个基础，但社会的发展一日千里，日新月异，以不变应万变就会被淘汰，被冷落。把僵化的教条和陈腐的知识当成只涨不跌的股票，在市场经济不断发展的今天，仍以权威、行家的身份自居，幻想不费半点力气就能大把大把地分享经济发展的红利，这只能是可笑又可悲的白日做梦。

朋友们，成功者之所以看起来光芒耀眼，是因为你自己蜷缩在阴暗之中。走出来吧，青年朋友，大步向前走。在社会主义市场经济的大舞台上显露身手，建功立业。不过，有一种烦人的感觉将与你相伴——你，永远怀才不够！

谢谢大家！

## 论“男子汉”

浩云

亲爱的同学们：

上个星期接到你们学校的电话邀请，要我来参加你们的演讲会，既没有提出题目，也没有交待限定在几分钟内，我一点也不明白主办者的意图何在。这使我感到为难，这是我遇到的第一个困难。今天，我这是第一次来你们学校，一切都是陌生的。在这样一个陌生的环境里，人容易产生一种不适应的感觉，这是我遇到的第二个困难。况且，刚才前几位同学又做了十分精彩的演讲，热烈的掌声无疑对我增加了很大的压力，此乃算是我遇到的第三个困难。不巧得很，我原本可以凭借一张草草准备的卡片做一次演讲，却又忘记把这张卡片带在身上，现在我想把它放在桌上偷偷看几眼也不行了，这是我这次演讲所遇到的第四个困难。今天，上台伊始，我就弹起了“困难曲”，真有点不好意思。（笑声）

不过我并不胆怯，相反，我充满了信心，今天，我既然站到了这个讲台上，我就必定

能够鼓起勇气，竭尽全力让自己体面地走下台去！（鼓掌）因为，我选择了这样一个演讲题目——论男子汉！（鼓掌）

掌声证明，这是一个真正的时髦问题。（掌声、笑声）广大的女同胞和男同胞，都在积极地做这一时髦的促进派。呼声日起，浪头一天比一天大，标准一天比一天高，要求也一天比一天严，大有让所有的年轻男性公民们脱胎换骨、重新做人之势。（笑）刘晓庆说：做女人难，做一个名女人尤其难。我说，做男人难，做一个男子汉尤其难也！（掌声、笑声）

但男同胞是欢迎这个“难”的，正因为其难，才富有挑战性，令人神往。

而要成为一个男子汉，最能立竿见影的，大概就是所谓的物理方法了：穿一双中跟鞋，增加些海拔高度；（笑）留一撮小胡子，显出些粗犷；着一条牛仔褲，添几分潇洒……

这已成为人们现今的笑谈了，其实，是无可厚非的。人既有美丑高矮之分，自然会有一种理想的美的尺度。伟岸、雄健、粗犷和潇洒，都是男性美的基本成分。在化学的方法（如果能有的话）产生作用之前，我们男同胞们先用物理的方法装点一下，朝男子汉的座位先迈上一步，哪怕是表面的、外在的一步，也是可以的，有时甚至是必要的。

问题只是在于，仅有这一步还远远不够，物理的方法不能改变事物的本质。真正的男子汉不一定需要上天的特别垂青，他们是在人生道路上，在艰难困苦中修炼而成的。

我不知道女同胞们如何评价男同胞，但至少有一位女大学生对我说，对于中国现在的男人们，是太需要唤醒他们身上的男子汉意识了。

对的，太需要唤醒我们身上的男子汉意识了。因为多年来，我们的个性受到压抑、生活被模式化，很多时候，又被婆婆妈妈地温情化了。胆怯、懦弱、安于现状等等，不一而足。

但是，什么是真正的男子汉呢？在一次演讲中，一位青年说，阿基米德曾说过，给我一个支点，我要撬动地球，男子汉应当就是这个支点。好！但是，要是用这个支点撬出来的是一个如“文革”时期的“红彤彤的新世界”呢？他们是真正的男子汉吗？

不，他们不是真正的男子汉。他们也许忠诚，也许还勇敢，然而他们却愚昧，带着奴隶的烙印，没有理性的思维和判断。一个真正的男子汉，可以没有伟岸的身躯，可以没有雄壮的体魄，但决不应该只是一架听话的机器，决不可以没有独立的人格，决不可以没有清醒的、闪烁着光芒的头脑！（掌声）

真正的男子汉应该是无所畏惧的，应该是有雄心壮志的，但这并不是吹牛说大话。在我们并不太长的人生道路上，响彻云霄的口号一定是听得多了。“天塌下来也撑得起！”听起来气魄豪迈，但常这样说的人中，有不少是明知道天是不会塌下来的。话越大，越没有人要他兑现。就像在我们生活中，常有人高喊为祖国“四化”努力学习，却少有人说某次考试、某次竞赛要夺第一名一样。

在无数的呼喊口号的画面中，只有一幕场景使我不能忘怀。那是长篇小说《欧阳海之歌》中的一节：20世纪60年代初，苏联撕毁合同，撤走专家，国家面临巨大的困难，欧阳海所在的部队奉命开赴一个战备施工工地。临行前，老政委来作动员报告。蒙蒙细雨之中，这位老军人站在吉普车上，寒风吹拂着他的白发，数千名战士听到他深沉坚定的结束语：“天



是塌不下来的!”

是的，天是塌不下来的。如果我们没有伟岸的身躯，没有出众的才能，我们不能“顶天”，那没有什么关系，但我们可一定要“立地”。脚踏实地而又无所畏惧，这是男子汉的必备品质！（掌声）

很显然，英雄气短，儿女情长，算不得男子汉，但在外一条虫，回家一条龙，只会在妻子儿子面前耍威风，或者只会在父母面前耍威风，也决不是男子汉。那些一心扑在工作上，置妻子女儿不顾的，也不是男子汉。我们听惯了这样的宣传：某某先进人物一心工作，妻子病了，不管；儿女的学习，不管；父母的生活，不管……我认为，这是他在推脱他应负的责任。这种人也许可工作称职，也许小有成就，但他愧为丈夫，愧为父亲，也愧为人子。这不是男子汉。男子汉者，应承担一切该他承担的责任，不因事大而不敢为，不因事小而不欲为。（掌声）

这使我想起鲁迅先生，一位真正的男子汉。想起半个多世纪前，郁达夫曾对一位女作家说过，鲁迅是那时中国的唯一美少年。

鲁迅并不是一个完美的男子。据说他的个头只有一米五几，这不敢肯定，但很矮小是确实的。从照片上看，他没有炯炯有神的大眼睛，也没有挺直的鼻梁，更没有具备雕塑的阿波罗式的下巴。

然而，鲁迅是一个真正的男子汉，他的意切情深，他的刚毅坚强，他的冷与热，他的爱与恨，无一不使我钦佩和向往。特别是他那一把骨头，越到晚年越是硬朗，就连他那自称隶书“一”字的胡子和他那瘦得有棱有角的脸庞，无一不显示出一个男子汉的气质。那是一个真正的男子汉，一个在我心中男子汉座位上占了第一把交椅的人。

我忘不了这样一件小事：鲁迅有一次在家里宴请几位作家。席间，鲁迅的独子海婴将一颗丸子咬了一口，又吐了，说是变味了，而客人们当时都没有觉得。许广平便怪海婴调皮，客人们也都在想，这孩子怕是被惯坏了。鲁迅却不然，他夹起海婴丢掉的丸子尝了尝，果然是变味了。他感慨地说：“小孩总有小孩的道理……”写这回忆文章的是当时在座的柳亚子先生。那一种感动之情，跃然在字里行间。我读到此，便久久不能平静。每一次想起，都使我激动和沉思，感受到了鲁迅先生的可贵精神。在鲁迅先生那颗现代中国最痛苦的“灵魂”里，实在是包容着最深沉的爱和善良的体贴。倘若那时，老先生不问青红皂白，勃然大怒，左手按住海婴的小脑袋，右手在海婴的屁股上猛击几下，或是横眉冷对，吓得海婴有苦难言，几声呵责，要保姆把这个小小的“不法分子”带下去隔离审查……（笑声）那我可真要对不起了，把他老人家在我心目中男子汉的座位上，从第一把交椅往后面挪一挪，挪多挪少，那就得视情节严重情况来定了。（笑声）

然而鲁迅是一个真正的男子汉，一个在我心目中的男子汉的座位上永远占据了第一把交椅的人！

所以，真正的男子汉，不仅须博大、宽怀、富有理性的头脑，能开创一番事业，不仅须刚毅、坚强，具有无畏的精神，敢蔑视一切困难，他也须能具善意，有爱心。正所谓“无情未必真豪杰，有情如何不丈夫”也。但愿我们的世界，因为会有更多的男子汉的出现而充满

了男性的美、男性的刚毅、男性的清醒与坚定，也充满了男子汉深厚宽博的爱！

谢谢大家。（热烈鼓掌）

## 在弗吉尼亚州大会上的演讲

帕特里克·亨利

主席先生：

我比任何人都更高度评价爱国主义，也同样高度评价刚才发言的可敬的绅士们的能力。但是不同的人经常会用不同的视角来看同一个问题。因此，我希望，如果那些绅士们像我一样愿意考虑和他们的看法背道而驰的观点的话，他们不会认为这是对他们的不敬，那么我就会自由而且毫无保留地说出我的观点。这不是一个拘泥于礼仪的时刻。大会所面临的问题对这个国家具有极其重大的意义。对我来说，我认为这是一个与自由或奴役同等重要的问题。那么，我们辩论的自由程度就应该和这个问题的重要程度相称。只有这样，我们才有希望发现真理，完成我们从上帝和国家那里承担的伟大使命。如果在这样一个时刻，我因为畏惧或怕触犯什么人而不敢说出自己的观点的话，我会认为我的罪恶就等于背叛了我的国家，并且对上帝不忠，而我敬畏上帝甚于敬畏世上所有的国王。

主席先生，沉溺于希望的幻象之中是人的天性。我们更容易对痛苦的真理视而不见，却去聆听妖女的歌声，直到她把我们都变成野兽。这难道是为自由而进行伟大艰巨的斗争的那些明智的人应该做的吗？难道我们要混同于那些人，他们长着眼睛却看不见，长着耳朵却听不见与他们当前的拯救密切相关的事情？在我看来，无论灵魂要遭受多大的痛苦，我都愿意了解全部的真相：了解最坏的可能性，并为此做好准备。

我只有一个盏灯来为我指引方向，那就是经验的灯。除了根据过去的经验，我不知道还有什么方法可以来判断未来。而如果根据过去的经验判断，我想知道英国内阁在过去十年中的什么行为能使绅士们有理由抱着希望，聊以安慰自己和整个议院？是他们最近接受我们的请愿书时脸上的那种虚伪的笑容吗？先生，别相信这种笑容，它最终会证明是你脚下的陷阱。别让你自己被一个亲吻出卖。问问你自己，接受我们请愿时的微笑与这如此大规模的海、陆战争准备是否相称。在一项爱与和解的工作中难道需要有舰队和军队吗？难道我们表现得那么不愿和解，以至于他们必须动用武力来重新赢得我们的爱吗？先生，让我们别再自欺欺人了。这些是战争和镇压的工具——王权采取的最后辩论手段。

主席先生，让我来问问绅士们，如果这些军队的目的不是为了迫使我们屈服的话，那他们还能意味着什么？绅士们还能为他们找到其他可能的动机吗？大不列颠在世界的这个部分有什么敌人需要召集所有这些海军和陆军吗？不，先生，没有。这些军队是为了对付我们的，他们不可能不是为了对付其他任何人的。他们被派来，是为了把英国内阁长期以来一直在制造的锁链钉在我们身上，绑住我们。

我们用什么来反抗这些军队呢？我们要试试争辩吗？先生，我们已经尝试着争辩了十年了。在这个话题上我们还有什么没说过的吗？什么也没有。我们已经从每种可能的角度讨论了这个问题，但全都徒劳无功。我们要采取请求和卑微的乞求吗？我们还能找到什么没有用

尽的说法吗？先生，我恳求你，让我们别再自欺欺人了。先生，我们已经竭尽所能来避免这场马上就要降临到我们头上的暴风雨了。我们进行过请愿了，我们提出过抗议了，我们也乞求过了。我们曾经匍匐在王权的宝座下，哀求它从中阻止内阁和国会的专横统治。然而，我们的请愿被忽视了，我们的抗议引起了更多的粗暴和侮辱，我们的恳求遭到了漠视，我们还被人带着轻蔑从宝座下一脚踢开！经过了所有这些事情之后，我们放任自己对于和平和解的愚蠢的希望是毫无意义的。再也没有希望的余地了。如果我们希望自由，如果我们想要保护那些我们为之长期奋斗的无价的权利不受亵渎，如果我们不想下贱地放弃那高贵的斗争，我们已经斗争了那么久，并且曾经发誓不达到我们追求的光荣目标决不放弃——我们就必须战斗！先生，我重复一遍，我们必须战斗！求助于武力和战斗之神是我们唯一的选择！

主席先生，他们对我们说，我们很弱小——我们没法对付那么可怕的一个对手。但是我们什么时候才能变得强大呢？是下周，还是明年？是要等到我们被完全解除了武装，每所房子里都有一个英国士兵在站岗的时候吗？我们要通过优柔寡断和迟钝无为来积聚力量吗？我们要朝天躺着，抱着那骗人的希望的幻影，直到敌人把我们的手脚都捆在一起，然后才找到有效抵抗的手段吗？先生，如果我们恰当地利用自然之神赋予我们的力量的话，我们就并不弱小。三百万由自由的神圣思想武装起来的人民，在我们拥有的这样一片土地上，是无论我们的敌人派来什么样的军队都无法征服的。除此以外，先生，我们将不会独自作战。有一位公正的上帝统辖着国家的命运，他会让朋友们挺身而出，帮助我们作战。先生，战争并不只是偏向强大的一方，它也会偏向警觉的、积极的、勇敢的那一方。此外，先生，我们别无选择。就算我们卑贱到想要从这场斗争中退却，现在也已经太晚了。除非我们屈服并且甘受奴役，否则我们就无从退却。为我们制造的锁链已经完工了，在波士顿的平原上能够听到那叮当的响声。战争是无法避免的——那就让它来吧！先生，我再说一遍，让它来吧！

先生，想为这件事情找个借口是没有用的。绅士们可能会叫喊：“和平，和平”——但是不可能有和平！战争实际上已经开始了！我们将在下一阵从北方席卷而来的狂风中听到武器铿锵作响的声音！我们的兄弟们已经在战场上了！我们为什么还无所事事地站在这里？绅士们希望的到底是什么？他们将拥有什么？难道生命是那么可贵，和平是那么甜蜜，以至于我们愿意用锁链和奴役的代价去交换吗？全能的上帝啊，禁止这种事情吧！我不知道其他人会做出什么选择，但是就我而言，不自由，毋宁死！

## 我有一个梦想

马丁·路德·金

今天，我高兴地同大家一起，参加这次将成为我国历史上为了争取自由而举行的最伟大的示威集会。

100年前，一位伟大的美国人——今天我们就站在他象征性的身影下——签署了《解放宣言》。这项重要法令的颁布，对于千百万灼烤于非正义残焰中的黑奴，犹如带来希望之光的硕大灯塔，恰似结束漫漫长夜禁锢的欢畅黎明。

然而，100年后，黑人依然没有获得自由。100年后，黑人依然悲惨地蹒跚于种族隔离和种族歧视的枷锁之下。100年后，黑人依然生活在物质繁荣翰海的贫困孤岛上。100年后，黑人依然在美国社会中间向隅而泣，依然感到自己在国土家园中流离漂泊。所以，我们今天来到这里，要把这骇人听闻的情况公诸于众。

从某种意义上说，我们来到国家的首都是为了兑现一张支票。我们合众国的缔造者在拟写宪法和独立宣言的辉煌篇章时，就签署了一张每一个美国人都能继承的期票。这张支票向所有人承诺——不论白人还是黑人——都享有不可让渡的生存权、自由权和追求幸福权。

然而，今天美国显然对她的有色公民拖欠着这张期票。美国没有承兑这笔神圣的债务，而是开始给黑人一张空头支票——一张盖着“资金不足”的印戳被退回的支票。但是，我们决不相信正义的银行会破产。我们决不相信这个国家巨大的机会宝库会资金不足。

因此，我们来兑现这张支票。这张支票将给我们以宝贵的自由和正义的保障。

我们来到这块圣地还为了提醒美国：现在正是万分紧急的时刻。现在不是从容不迫悠然而行事或服用渐进主义镇静剂的时候。现在是实现民主诺言的时候。现在是走出幽暗荒凉的种族隔离深谷，踏上种族平等的阳光大道的时候。现在是使我们国家走出种族不平等的流沙，踏上充满手足之情的磐石的时候。现在是使上帝所有孩子真正享有公正的时候。

忽视这一时刻的紧迫性，对于国家将会是致命的。自由平等的朗朗秋日不到来，黑人顺情合理哀怨的酷暑就不会过去。1963年不是一个结束，而是一个开端。

如果国家依然我行我素，那些希望黑人只需出气就会心满意足的人将大失所望。在黑人得到公民权之前，美国既不会安宁，也不会平静。反抗的旋风将继续震撼我们国家的基石，直至光辉灿烂的正义之日来临。

但是，对于站在通向正义之宫艰险门槛上的人们，有一些话我必须要说。在我们争取合法地位的过程中，切不要错误行事导致犯罪。我们切不要吞饮仇恨辛酸的苦酒，来解除对于自由的饮渴。

我们应该永远得体地、纪律严明地进行斗争。我们不能容许我们富有创造性的抗议沦为暴力行为。我们应该不断升华到用灵魂力量对付肉体力量的崇高境界。

席卷黑人社会的新的奇迹般的战斗精神，不应导致我们对所有白人的不信任——因为许多白人兄弟已经认识到：他们的命运同我们的命运紧密相连，他们的自由同我们的自由休戚相关。他们今天来到这里参加集会就是明证。

我们不能单独行动。当我们行动时，我们必须保证勇往直前。我们不能后退。有人问热心民权运动的人：“你们什么时候会感到满意？”只要黑人依然是不堪形容的警察暴行恐怖的牺牲品，我们就决不会满意。只要我们在旅途劳顿后，却被公路旁汽车游客旅社和城市旅馆拒之门外，我们就决不会满意。只要黑人的基本活动范围只限于从狭小的黑人居住区到较大的黑人居住区，我们就决不会满意。只要我们的孩子被“仅供白人”的牌子剥夺个性，损毁尊严，我们就决不会满意。只要密西西比州的黑人不能参加选举，纽约州的黑人认为他们与选举毫不相干，我们就决不会满意。不，不，我们不会满意，直至公正似水奔流，正义如

泉喷涌。

我并非没有注意到你们有些人历尽艰难困苦来到这里。你们有些人刚刚走出狭小的牢房。有些人来自因追求自由而遭受迫害风暴袭击和警察暴虐狂飙摧残的地区。你们饱经风霜，历尽苦难。继续努力吧，要相信：无辜受苦终得拯救。

回到密西西比去吧；回到亚拉巴马去吧；回到南卡罗来纳去吧；回到佐治亚去吧；回到路易斯安那去吧；回到我们北方城市中的贫民窟和黑人居住区去吧。要知道，这种情况能够而且将会改变。我们切不要在绝望的深渊里沉沦。

朋友们，今天我要对你们说，尽管眼下困难重重，但我依然怀有一个梦。这个梦深深植根于美国梦之中。

我梦想有一天，这个国家将会奋起，实现其立国信条的真谛：“我们认为这些真理不言而喻：人人生而平等。”

我梦想有一天，在佐治亚州的红色山岗上，昔日奴隶的儿子能够同昔日奴隶主的儿子同席而坐，亲如手足。

我梦想有一天，甚至连密西西比州——一个非正义和压迫的热浪逼人的荒漠之州，也会改造成为自由和公正的青青绿洲。

我梦想有一天，我的四个小女儿将生活在一个不是以皮肤的颜色，而是以品格的优劣作为评判标准的国家里。

我今天怀有一个梦。

我梦想有一天，亚拉巴马州会有所改变——尽管该州州长现在仍滔滔不绝地说什么要对联邦法令提出异议和拒绝执行——在那里，黑人儿童能够和白人儿童兄弟姐妹般地携手并行。

我今天怀有一个梦。

我梦想有一天，深谷弥合，高山夷平，歧路化坦途，曲径成通衢，上帝的光华再现，普天下生灵共谒。

这是我们的希望。这是我将带回南方去的信念。有了这个信念，我们就能从绝望之山开采出希望之石。有了这个信念，我们就能把这个国家的嘈杂刺耳的争吵声，变为充满手足之情的悦耳交响曲。有了这个信念，我们就能一同工作，一同祈祷，一同斗争，一同入狱，一同维护自由，因为我们知道，我们终有一天会获得自由。

到了这一天，上帝的所有孩子都能以新的含义高唱这首歌：

我的祖国，可爱的自由之邦，我为您歌唱。这是我祖先终老的地方，这是早期移民自豪的地方，让自由之声，响彻每一座山岗。

如果美国要成为伟大的国家，这一点必须实现。因此，让自由之声响彻新罕布什尔州的巍峨高峰！

让自由之声响彻纽约州的崇山峻岭！

让自由之声响彻宾夕法尼亚州的阿勒格尼高峰！

让自由之声响彻科罗拉多州冰雪皑皑的洛基山！

让自由之声响彻加利福尼亚州的婀娜群峰！

不，不仅如此；让自由之声响彻佐治亚州的石山！

让自由之声响彻田纳西州的望山！

让自由之声响彻密西西比州的一座座山峰，一个个土丘！

让自由之声响彻每一个山岗！

当我们让自由之声轰响，当我们让自由之声响彻每一个大村小庄，每一个州府城镇，我们就能加速这一天的到来。那时，上帝的所有孩子，黑人和白人，犹太教徒和非犹太教徒，耶稣教徒和天主教徒，将能携手同唱那首古老的黑人灵歌：“终于自由了！终于自由了！感谢全能的上帝，我们终于自由了！”

## 附录 2：精彩辩论词

### 吴冬香涉嫌诈骗罪一案辩护词

审判长、合议庭：

重庆渝万律师事务所接受被告人吴冬香亲属的委托，指派张兴安律师担任吴冬香诈骗一案的辩护人。接受委托后，辩护人查阅了案卷材料，会见了被告人，现根据庭审查明的情况，结合案件事实，本着“以事实为依据，以法律为准绳”的原则，提出如下辩护意见，供合议庭参考：

#### 一、关于吴冬香主观上是否具有非法占有的目的

诈骗罪，是指以非法占有为目的，用虚构事实或隐瞒真相的方法，骗取数额较大的公私财物的行为。

本案最关键的问题就是被告人吴冬香主观上是否具有非法占有的目的，综观本案的证据，都无法证实被告人吴冬香主观上具有非法占有的目的。

诈骗罪客观上往往表现为使用欺诈方法骗取数额较大的公私财物，即行为人实施了欺诈行为。欺诈行为从形式上说包括两类：一是虚构事实，二是隐瞒真相。

本案中，从公诉机关出示的证据来看，无法证实被告人吴冬香主观上具有非法占有的目的。相反，本案的事实是：

1. 从吴冬香与“被害人”潘继华、冉爱生往来的借据来看，每笔借款都是真实的，无论借得的款项是分红、利息抑或投资款，被告人吴冬香都是按照双方的约定到期还款付息，即被告人吴冬香是按约定履行了还本付息的义务。如果被告人吴冬香具有非法占有的目的，那么她何必到期履行还款义务呢？

2. 被告人吴冬香与“被害人”早在 1988 年就相识，双方均十分熟悉，被告人是否从事经营活动被害人应该很清楚，从庭审中辩护人出示的证据来看，被告人确确实实在从事经营活动，并且存在商品交易的情况，并非如“被害人”所说假借经营之名行诈骗之实。

3. 被告人吴冬香与“被害人”的经济往来持续时间长达两年，借款笔数超过 20 笔，并

且大多数借款都是到期就履行了还款义务的。双方的合作是明确的，并没有虚构的事实。被告人履行还款义务的事实也是明确的。如果被告人吴冬香主观上具有非法占有的目的，那么她完全可以以种种借口拒绝偿还，但被告人没有这样做。

4. 公诉机关指控被告人吴冬香“逃匿”，“携款潜逃”，让被害人多次查找均无下落，想以此来证明被告人具有非法占有的目的显然与客观事实不符。今天庭审过程中，公诉机关及辩护人出示的证据均证明了被告人吴冬香与“被害人”潘继华有联系，且在所谓的“逃匿期”（2005年）偿还了潘继华1万元。另冉爱生也证实被告人吴冬香也与他联系过，且表示一定会还款。那么，如果说被告人吴冬香主观上具有非法占有的目的，想把钱据为己有，那么在她已到外地的情况下还会偿还借款，显然是不符合逻辑推理的。

5. 被告人吴冬香与潘继华等人完全是正常的经济交往，在长达2年的时间里“被害人”向被告吴冬香出借款项多达20次，并且其中的大部分被告人均及时还款付息，客观行为上不具有诈骗行为的特征。潘继华等人是看中了这当中丰厚的利润，才与被告人吴冬香发生了多达20余次的经济往来。被告人吴冬香没有采用虚构事实或隐瞒真相的方法来企图骗取潘继华等人的钱。被告人吴冬香后来是因为经营状况不好，确实无法偿还所借的款项，但她没有赖账，她对潘继华等人表示无论怎样都一定会履行还款义务。根据相关法律规定：“借款人由于某种原因，长期拖欠不还的，或者编造谎言或隐瞒真相而骗取款物，到期不能偿还的，只要没有非法占有的目的，也没有挥霍一空，不赖账，不再弄虚作假骗人，确实打算偿还的，属借贷纠纷，不构成诈骗罪。”

综上，从庭审查明的上述事实，被告人吴冬香的客观行为证明她没有非法占有他人财物的目的。

## 二、关于“借款”的数额问题

起诉书指控被告人吴冬香从2001年5月9日至2003年12月21日共向潘继华、冉爱生“借款”20笔计80.2万元。经过法庭调查质证，公诉方出示的借据都是复印件，亦即公诉机关只是说明了曾经有过“借款”的情形，但公诉方却未能证实这20笔“借款”是否已经全部归还或部分归还。一个众所周知的事实是，借款要有字据，要有原始借据的书证。而能够证明“借款”数额的原始证据今天都是由辩方提供的。经过法庭质证，公诉方未提出异议。以现有的原始借据且与起诉书涉及的范围相关的情况如下：

1. 完全与起诉书指控的数额日期相符的借据有5张：①2002年5月4日出具的6万元的借条（起诉书指控第7笔）；②2002年5月10日出具的20万元的借条（起诉书指控第8笔）；③2003年2月3日出具的12万元的借条（起诉书指控第12笔）；④2003年8月2日出具的2万元的借条（起诉书指控第15笔）；⑤2003年10月3日出具的2万元的借条（起诉书指控第17笔）。合计：42万元。

2. 公诉人在举证说明第1笔至6笔计12万元时称这六笔已汇总的表现在2001年10月15日的借据上，现在这张数额为12万元的原始借据亦已由辩护人提供经查无异议，故第1～6笔的“借款”亦已偿付。

3. 辩方提供的原始借据日期与起诉书载明的吻合,但数额不相符的有4笔,即:①2002年8月9日,起诉书指控诈骗潘继华2万元,借条上反映借款给吴的为伍银珍,且金额为5万;②2002年11月10日,起诉书指控诈骗潘继华6.5万元,借条上反映为9万元;③2003年2月27日,起诉书指控诈骗潘继华3万元,借条上反映为4万元;④2003年5月31日,起诉书指控诈骗潘继华1万元,借条上反映为5万元。

综上,按照民法的基本原理,债权债务的借据是其他证据不可抗辩的书证,只要具有这样的书证,在一般情况下无须其他证据来加以佐证。借据只能是原始证据,复印件的借据不能作为定案的依据。本案中辩方以确切的书证表明已经偿付且收回的借据与起诉书完全相符的是54万元,仅此一点就说明起诉书认定的吴冬香至今仍欠潘、冉二人80.2万元的基本事实缺少必要的证据,只片面认定借款的事实而对已还款的事实视而不见,收集的证据既不客观又不显全面。

### 三、关于2003年9月3日两张借据的问题

起诉书指控的20笔借款中并未涉及2003年9月3日的两张借据问题。但公诉人在法庭审理中却突然提出这两张借据是以前各次“借款”的汇总,即在收回以前的借款单据后统一开具的这两张借据。辩护人认为,纵观全案的基本事实,9月3日的借据与起诉书指控的其余各笔均无直接联系。

首先,这两张借据上并没有对以前各笔的累计字样,使用的仍是“今借到”的字样。如果吴冬香和潘继华真的是在总结算账的话,至少应载明是从何时起至何时止的结算总额,因为双方都是长期的“生意人”,不会糊涂到如此地步。

其次,9月3日的借据金额与起诉书指控的截至9月3日以前的15笔数额不符。从法庭调查以及证据表明,吴冬香与潘继华之间的交易额并不仅仅是起诉书罗列的数字,而9月3日的借据若与以前的交易额联系起来就更不准确了。

第三,既然9月3日的借据已经对以前各笔都做了结算汇总,为何在以后又继续出现几笔单项“借款”呢?这与潘继华所称2003年下半年他已意识到吴冬香会离开万州的事实从情理上讲亦是相悖的。

辩护人认为,公诉方没有基本的证据来说明9月3日的借据与本案现在指控的范围有直接联系。吴冬香与潘继华在长期的业务交往中存在着诸如“分红”、“利息”等交叉问题。即使9月3日的借据是真实的,所记载的也是这方面的偿还问题。

### 四、对本案证据的评析

本案中公安机关在侦查中收集了大量证据,其中证人证言居多。辩护人认为,大部分证人的证词都是道听途说或在对被告人的日常生活发表评论意见,这完全违反证据的收集规则。严格地讲,吴冬香与潘继华之间的经济业务交往关系外人很难知晓底细,故这一部分证人证言与本案无直接的关联,不应作为证据使用。特别是其中关于对浙江商人的贬低之词有损万州招商引资的环境氛围,与市委、市政府的倡导学习浙江商人的决策背道而驰更不能予以张扬。从本案的证据中集中反映出这样几个争执焦点:



### 1. 吴冬香与潘继华之间是借贷还是联营纠纷？

在吴冬香给潘继华出示的借条中，都注明了按月“分红”的数额，而且从事实上看潘继华分得的也是“红息”。如果是一般的借款关系，民间借贷也不得超过银行同期贷款利息的4倍，潘无法约定和获取这样高额的利息。单独从“分红”的字面意思来讲，潘继华所“借款”应是合伙经营的投资性质。如果按潘继华的陈述讲是为了多拿利息才取名“分红”，那也印证了潘继华是在明知吴冬香的具体情况下与之进行经济交往的，所谓“谎称”一说就站不住脚了。

### 2. 吴冬香是否逃走不知去向？

现有的证据表明，被告人吴冬香 2003 年下半年离开万州回浙江养病并有去美国做生意的打算。但吴冬香及女婿陈作妙通过电话或书信始终保持和潘、冉二人的联系，对所借之钱承诺要归还。潘继华、冉爱生今日在法庭调查中作证时都谈到与吴冬香通过电话，冉爱生还说到吴冬香在电话中表示要还给他的钱，留在万州的货物就交给潘继华处理，因为估计潘的借款数量要大些。在 2004 年 1 月 18 日被告人吴冬香分别给冉爱生、潘继华、王家英的信中都涉及要还欠款及货物交由潘继华处理的问题。特别值得一提的是 2005 年 2 月 7 日吴冬香还通过农业银行汇款 1 万元给潘继华，于 2004 年上半年还冉爱生 4.5 万元。这些事实均说明吴冬香并非不知去向，更没有赖账不还钱。

### 3. 究竟吴冬香有无业务的问题？

吴冬香在万州是做生意的，在与潘继华交往之前就开始了在万州的生意。今天庭审中潘继华自己证实吴冬香平时很忙，每次到吴冬香的经营部看到吴冬香都在忙。杨晓丽、李小玲出庭作证吴冬香所开的经营部既有门市业务，也有万州周围区县的业务。辩方提供的几份合同及书证，也证实吴冬香在万州从事水管部件等中介代理业务为主的业务活动。至于吴冬香究竟做了多少工程或业务不应成为潘继华借以控诉吴冬香的理由，潘在两年多的时间里从未怀疑过吴冬香是在玩“空手道”，而且自己也观察到吴不仅在做生意而且做得很好，才赶紧将钱投进去的。

综上所述，被告人吴冬香在与潘继华、冉爱生的经济交往中并无虚构事实、隐瞒真相的行为，更无诈骗他人财产的故意。公诉机关指控其犯有诈骗罪事实不清，证据不足，混淆了民事纠纷与违法犯罪的界限，对营造公平竞争的市场经济和谐环境产生了极为不利的影响。请求合议庭重事实，重证据，坚持“法律面前人人平等”的原则，对被告人吴冬香做出无罪判决，以保护无辜的公民不受法律追究。

此致

万州区人民法院

辩护律师：张兴安

2006 年 10 月 29 日

该案经过张兴安律师的不懈努力，辩护意见终被法院采纳，吴冬香被宣告无罪后当庭释

放。一审判决后，原公诉机关认为，原审判决认定的事实错误，适用法律不当，向重庆市第二中级人民法院提出抗诉。但不久，重庆市人民检察院第二分院认为抗诉不当，向市二中院撤回抗诉。市二中院认为，市检察二分院撤回抗诉的理由符合法律规定，遂裁定准予撤回抗诉。一审法院做出的判决即发生法律效力。至此，浙江老太逃过了生死一劫，该案也以渝万律师获得成功辩护而告终结。

资料来源：[http://blog.sina.com.cn/s/blog\\_5e8bbaa10100c78s.html](http://blog.sina.com.cn/s/blog_5e8bbaa10100c78s.html)

### 93' 国际大专辩论会大决赛实况

辩题：人性本善/人性本恶

正方：台湾大学队 人性本善

反方：复旦大学队 人性本恶

主席：黎学平

时间：1993 年 8 月 29 日下午

主席：观众朋友，欢迎光临 1993 年国际大专辩论会大决赛。这个国际大专辩论会是由新加坡广播电视局和中国中央电视台联合举办的。过去的一个星期，辩论会的八支队伍经过四场初赛，二场半决赛之后，其中的六支队伍被淘汰了。今天进入大决赛的两支队伍可说是辩论经验丰富的精英，他们肯定会在今天的比赛中大展辩才，给大家带来场“劲”的（比赛），让大家大饱耳福。今天我们非常荣幸地邀请到新加坡副总理李显龙准将出席我们的大决赛（掌声）。国际大专辩论会的冠军队将获得一万元的现金奖，亚军队可获得五千元。另外，我们也将过去几场和今天的辩论群英会中选出一位最佳辩论员，他可以获得二千元的现金奖励。现在向您介绍参加今天大决赛的两支队伍，台湾大学和复旦大学。在我右手边的是正方台湾大学的代表，第一位是吴淑燕，政治系二年级；第二位是蔡仲达，会计系二年级；第三位是许金龙，政治系二年级；第四位是王信国，哲学系二年级（掌声）。在我左手边的是反方复旦大学的代表：第一位是姜丰，中文系中国语言文学研究生二年级；第二位是季翔，法律系二年级；第三位是严嘉，法律系四年级；第四位是蒋昌建，国际政治系硕士班三年级（掌声）。

今天我们的评判团阵容也特别强大。五人评判团是由本地和海外专业人士组成的。他们是：郭振羽教授，他是南洋理工大学传播学院院长（掌声）；第二位是吴德耀教授，他是前东亚哲学研究所所长（掌声）；第三位是查良镛先生，他是香港《明报》创办人，也是著名武侠小说家，笔名金庸（掌声）；第四位是杜维明教授，他是美国哈佛大学东方语言及文明学系教授（掌声）；第五位是许廷芳律师，他是新加坡广播局董事（掌声）。

今晚的辩题是人性本善，反方的立场是人性本恶。双方的立场是由抽签决定的。现在我宣布 1993 年国际大专辩论会大决赛正式开始。首先将由正方一辩吴淑燕同学表明立场和发言，时间为三分钟（掌声）。

吴淑燕：大家好！哲学家康德主张，人不分聪明才智、贫富美丑都具有理性。孟子认为人性本善，所以进一步又加了一句，每个人都有恻隐之心。而佛家说，一心迷是真身，一心觉则是佛。正因为人性本善，所以人随时随地都可以放下屠刀、立地成佛。我方主张人性本善，就是主张人性的根源点是善的，有善端才会有善行。我方不否认在人类社会中存在有恶行，但是恶行的产生则是由外在环境所造成，所以恶是结果而不是原因。如果硬要说恶是因不是果，也就是说人性本恶，那么人世间根本不能产生真正的道德。虽然英国哲学家霍布斯极力主张在人性本恶的前提下人类可以形成道德。但是想想看，如果人性本恶，人类一切道德规范都是作为人类最大的利己手段。当道德成为手段时，道德还是道德吗？也就是说，人一旦违犯道德而不会受到处罚，人就不会遵守道德的约束了。深夜两点我走在道路上看到红灯，如果人性本恶我就会闯过去，因为不过是为了个人方便。但事实上并不是如此，仍然有许多人遵守交通规则。而根据人性本恶的前提假设，霍布斯认为必须有一个绝对的、无所不在的权威监督每个人履行道德规约。如果人性本恶，没有一个人会心甘情愿地遵守道德规约，但是事实证明：人还是有善行、人还是有道德、还是有利他的行为。如果人性本恶，（时间警示）那么我们只有两种选择：第一个是活在一个“老大哥”无时不刻不监督我们的世界当中；第二个是我们人类社会将是彼此不再相信。如果这样的话，我就会看到一个老太太跌倒了有人把她扶起来，人们则说他居心不良；而我们在辩论会中建立起来的友谊都是虚假的装腔作势。但是我们会发现，在人类历史社会当中，没有一个绝对权威的君主曾经产生过，但是舍己为人的事情在不断地发生。而在生活当中，为善不为人知的生徒小民更是比比皆是。泰丽莎修女的善行，大乘佛教中所说的“众生永远不得渡，则已终身不作佛”的慈悲宏愿，难道不正是人性本善的最佳引证吗？（时间到）谢谢！（掌声）。

主席：谢谢吴淑燕同学，接下来请反方第一位代表姜丰同学表明立场和发言，时间也是三分钟。（掌声）。

姜丰：谢谢主席，大家好！我先要指出一点的是，康德并不是一个性善论者。康德也说过这样一句话：“折磨我们的人，时而是因为人的本性，时而是因为人的残忍的自私性。”对方不要断章取义。另外对方所讲到的种种善行，那完全是后天的，又怎么能够说明我们命题当中的“本”呢？神话归神话，现实归现实。对方同学请你们摘下玫瑰色的眼镜看看这个现实的世界，就在你陈词的这三分钟当中，这个世界又发生了多少战争、暴力、抢劫、强奸。如果人性真是善的话，那么这些罪恶行为到底从何而来呢？对方为什么在他们的陈词当中，自始至终对这个问题避而不答呢？我方立场是：人性本恶。

第一，人性是由社会属性和自然属性组成的，自然属性指的就是无节制的本能和欲望，这是人的天性，是与生俱来的；而社会属性则是通过社会生活、社会教化所获得的，它是后天属性。我们说人性本恶当然指的是人性本来的、先天的就是恶的。

第二，提到善恶，正如一千个观点会有一千个“哈姆雷特”，一千个人心目当中也许会有一千个善恶标准。但是，归根到底恶指的就是本能和欲望的无节制地扩张，而善则是对本能的合理节制。我们说人性本恶正是基于人的自然倾向的无限扩张的趋势。那个曹操不是说

过：“宁可我负天下人，不可天下人负我”吗？那个路易十五不是也说过：“在我死后哪怕洪水滔天。”还有一个英国男孩，他为了得到一辆自行车竟然卖掉自己三岁的妹妹。这些对方还能说人性本善吗？

第三，虽然人性本恶，但是我们这个世界并没有在人欲横流中毁灭掉，这是因为人有理性（时间警示）。人性可以通过后天教化加以改造。当人的自然倾向无限向外扩张的时候，如果社会属性按照同一方面推波助澜，那么人性就会更加堕落；相反，如果我们整个社会倡导扬善避恶，那么人性就有可能向善的方向发展，这一点也不正说明了儒家思想所倡导的修齐、治平、内圣、外王是何等重要吗！对方辩友，如果真的是人性本善的话，那么孔老夫子何必还诲人不倦呢？今天，对方辩友所犯的错误就在于以理想代替现实，以价值评判代替了事实评判。从感情上讲我们同所有善良的人一样也是希望人性是善的。但是历史、现实和理性都告诉我们，人性是恶的！这是一个事实，我们只有正视这个事实，才有可能扬善避恶。（时间到）。谢谢各位！（掌声）

主席：谢谢姜丰同学，接下来我们听听正方第二位代表蔡仲达同学的发言，时间三分钟（掌声）

蔡仲达：大家好！刚才对方同学谈得很多，我们就一一来检视到底善是本还是恶是本？到底善是表象还是恶是表象？我们先举一个例子来说吧。如果我们今天要吃西瓜，是不是先要种西瓜种子呢？如果我们种红豆、绿豆，长得出西瓜吗！所以人世间为什么这么多善行呢，当然是在人的本性中就有着善的种子嘛。那人世中为什么有恶的表象呢？很简单嘛，我们都知道我们种西瓜只要丢西瓜种子就好了吗？我们还要施肥，还要浇水啊，而且一不小心，万一再下了十几天的大雨，那么西瓜不仅长不好，而且还会烂掉。所以同样的嘛，我们在人类充满污染的环境中，我们承认有些人他虽然有善根，但是呢他长不出善果。他是长得不好，但是这并不是说他的人性中没有善的种子啊！所以我们发现很多犯罪人到最后他们都良心发现。我们说他是良心未泯，那么想想看，如果人的良心自始就不存在于人的本性中的话，那么我们怎样去解释人有后悔的行为呢？大家不都曾经后悔过吗？

好的，对方同学又指出了另外一点，说人的恶是因为人有欲望，人有这样的本质，那我就不懂了，为什么欲望一定带来恶呢？我今天喜欢一个女生，这个女生也喜欢我，我们都想跟对方结婚，我们组成美好家庭，这是恶吗？（笑声、掌声）再说吧，人有本能，人肚子饿了就想吃饭，那人跟狮子不就是一样了吗？对方同学您如何解释呢？另外我们再想一想吧，对方同学说人的本性可以教育，所以恶的本性可以教育成善，我们就来想一想，为什么人的本性可以被教育成善呢？我们说小鸟会飞，它只要学了飞就可以飞，为什么我们人怎么教，我们都不会自己飞呢？因为我们本性中没有飞的本性嘛，（时间警示）那么人为什么被教成行善呢？就是因为我相信人的本性中有善性嘛。如果说人的本性是恶的而能够教成善的，那我们就觉得很奇怪了。如果人的本性没有善性为什么我们一学就知道什么是善，一教就知道怎么行善，而教怎么飞再怎么教你都不会呢？就算如果本性是恶，那到底谁来教我们，是本恶的人来教我们本恶的人吗？他们为什么要教我们呢？他们到底有什么动机，我们能够信

任他吗？他们教育我们行善，孔夫子要教育我们行善，他们背后是不是有一个更大的恶的动机呢？（笑声、掌声）我们觉得很奇怪，对不对？比如说吧，一个老人跌倒了，我们把他扶起来；我们来新加坡，交这么多朋友，以辩会友，我们情意真挚；我们看到非洲饥民，人人心中都有孤拯、悲哀、悯天地不悯的心情，如果说扶老人就是沽名钓誉；交朋友这是虚伪矫情……（时间到）谢谢！（掌声）

主席：谢谢蔡仲达同学。接下来我们听听反方第二位代表季翔同学怎么反驳，时间三分钟（掌声）。

季翔：谢谢主席，各位好！对方辩友我倒真想请问你这样一个问题，既然社会是由人构成的，对方却认为社会环境中的恶和人之恶没有关系，那请问：外界环境中的恶是从哪里来的呢？你的善又是怎样导出恶的呢？我方从来不认为本能和欲望就是恶，本能和欲望的无节制地扩展才是恶（掌声）。对方辩友，孔子早就告诉过我们：“道听途说，德之弃也。”我方认为，人性本恶主要基于如下理由。

第一，人性本恶是古往今来人类理性认识的结晶。早在两千年前，所谓人类文明的轴心时代，荀子的性恶论与犹太教的原罪说便遥相呼应。而到近代，从马基雅维里到弗洛伊德，无一不主张人性本恶，这难道仅是历史的巧合吗？不！伟大的哲学家黑格尔一语道破天机，“人们以为当他们说人性本善时是说出了一种伟大的思想，但他们忘记了。当他们说人性本恶时，他们是说出了一种伟大的多的思想。”（掌声）令人遗憾的是，对方辩友面对这样的真知灼见，至今未能幡然醒悟，这不由得使我想起乔西·比林斯的那句话，“真理尽管稀少，却总是供过于求。”（掌声）

第二，人性本恶是日常生活一再向我们显示的道理。从李尔王的不孝女儿们到《联合早报》上拳击妻子脸部的丈夫们，从倒卖血浆的联合国维和部队到杀人不眨眼的拉美毒枭，恶人恶事真可谓横贯古今，不胜枚举。对方辩友，难道你还要对着《天龙八部》中恶贯满盈、无恶不做、凶神恶煞、穷凶极恶这四大恶人谈什么人性本善吗？（掌声、笑声）

第三，尽管我们承认人性本恶，（时间警示）但并不意味着人类前途一片黑暗，人之所以成为宇宙之精华、万物之灵长，并不因为他白璧无瑕，完美无缺，而在于能有认识自己的勇气，承认人性本恶；人有判断是非的理性，能够扬善弃恶。为了矫治本恶的人性，人们不仅制定法律以平息暴力、规范道德以减少争斗、设立政府以处罚叛逆，而且倡导坚贞以反对意乱行迷、编写童话去诅咒忘恩负义（掌声）。真可谓苦心孤诣、殚精竭虑。而对方辩友却坚持人性本善，言下之意人类所有的道德教化都是多此一举了！心痛之余我不禁请问对方辩友，如果人性本善，那么我们要道德法律、交通规则干什么呢？如果人性本善的话，个人修养、社会教化还有存在的必要吗？（时间到）谢谢！（长时间掌声）

主席：谢谢季翔同学，接下来我们请正方第三位代表许金龙同学发言，时间三分钟。（掌声）

许金龙：孔老夫子孜孜不倦，因为他是个勤于灌溉善根的人。对方辩友，大家好！我想请问对方辩友，今天提出了这么多，如果说人性真的是本恶的，我们来请问下面几个问题：

如果说呀，驯兽师可以改变狮子的本性的话，那么我们想想看，我们可以教狮子敬礼，也可以教狮子行善吗？我再想请问对方辩友，如果说今天是人性的本恶的话，对方辩友说的种种教育，那可能实行吗？谁会信任谁，由哪个性善的人来教，还是性恶的人来教呢？如果说性恶的人来教的话，那谁会服谁呢？他教的凭什么就是善的呢？今天对方辩友最根本的关键的矛盾错误就在于说，他相信人性本恶，但本恶的人会摒弃恶的价值吗？本恶的人 would 喜欢恶吧？

那他讨厌的是什么呢？讨厌的是某一个人加在他身上的恶行。所以说，本恶的人应当是非常快乐地去行恶才对，他最讨厌、难过的是别人的恶加在他身上才对。所以说，今天对方辩友在这样的错误矛盾之下，怎么能告诉我们说，人性本恶的，但人又会摒弃恶的价值呢？既然人性本恶，人就会欢欢喜喜地接受恶的价值。接下来我们再来看对方辩友今天说的什么？对方辩友，今天说啊，人性有两层，一种是自然属性，是天性，再一种是社会属性，那种是后天的。自然属性就是说人的天性就跟动物一样，有欲望的本能。对了，对方辩友说得好，自然属性，人就只有自然属性，本能的欲望而已吗？那人跟动物有什么差别呢？跟狮子老虎又有什么差别呢？对方辩友，请您待会儿要解释给大家听。（笑声）那么再说到人的社会属性，我就不懂了，人的社会属性，为什么就是后天的，不是本性？人的社会属性就是说人可以被教，人有善根，人有善端，那这不就是人的本性了？对方辩友，如果说今天本性可以移来移去，从恶换到善，从善换到恶，那我想请问，本来的性到底是什么？（鼓掌）如果对方辩友说今天坚信，历史演进过程当中都是往恶的方向移动的话，我方今天没有话说。今天就在于说，整个历史过程都是往善的去移动，所以我们相信，对方辩友也相信，该往善的方向去移动，可是谁会相信，社会该往善的方向去移动呢？是那些本恶的人吗？如果说对方辩友真的坚信本恶的话，那我就要称赞对方辩友一句：你是泯灭天性，没有天良的人了！（笑声、掌声）因为那就是您顺性而为，顺乎自然，应乎天理，顺乎人心了吗？所以，我们再来看看，如果说我们建立起来一个本恶的世界的话，我们的社会会是怎么样？相信我，我们在这里谈，不是谈输赢，是谈真理。如果说人性本恶，我们彼此无法信任。你坐在那里，我坐在这里，我们彼此有什么样的语言可以进行沟通。因为你会怀疑我，我会猜忌你，如果没有本，如果没有善良的端行，没有善良种子，我们怎么在这里进行流畅的沟通呢？在这里，我方要一再地强调的是说，今天对方辩友，如果今天（时间到）相信人性本恶的话，就不会有我们这群和善的人群了。（掌声）

主席：接下来我们听听反方第三位代表严嘉同学怎么反驳，时间三分钟。（掌声）

严嘉：谢谢主席，各位好！对方一辩说，有的人是“放下屠刀，立地成佛”的，这不错，但我请问，如果人都是本善的话，谁会拿起屠刀呢？（掌声）第二，对方二辩说，人一教一学就能够会善，那我们看到好多人他们做恶事的时候，是不要教，不要学，就会去做的。（笑声、掌声）我们再看到，对方辩友认为恶都是外因，但我请问，如果鸡蛋没有缝的话，苍蝇会去叮它吗？所以，还是它有内因在起作用的。至于说到，善端是从哪儿来的？我告诉对方辩友，如果人人皆自私的话，那么人人都不能自私。因此制约、权衡中产生节制，这就是最

早的善源。至于后天的教化，它自然而然形成了。对方辩友不要对历史事实视而不见。好，下面我从现实和历史的层面进一步阐述我方观点。

第一，人类在诞生之初，就已经把本恶的人性充分地显示出来。人类研究表明，周口店猿人就已经懂得用火来把同类的头骨烤着吃，这种生猛烧烤，是何等凶残啊！而《人类的起源》一书中告诉我们，当一个土人的小孩不小心，把一筐海胆掉进海里的时候，土人竟把他活活地摔死在石崖上。面对着原始人这种凶残的天性，对方辩友，难道还告诉我们，人性本善吗？

第二，正是由于人性本恶的存在，所以，在人类社会沧海桑田的演进过程之中，教化才显得尤其重要，而且也相当艰巨。“十年树木，百年树人”，我方从来不否认，通过后天的教化和修养，人是可以对他的人性加以改变，甚至形成伟大的人格。但是，正因为有本恶的人性存在，所以，我们要知道，学好三年，学坏三天，（时间警示）“病来如山倒，病去如抽丝”呀。请大家想一想，看暴力片，色情片，是从来没有什么公开的倡导和鼓励的，但为什么总有那么多人要趋之若鹜呢？（笑声、掌声）

第三，认识到人性本恶，其实并不是人类的羞耻。真正应该反省的，是面对着真理，却不敢去正视它。其实，人类社会演进的过程，从某种意义上也就是人的尊严这种虚假的虚荣被不断剥去的过程。我们看到在神学灵光笼罩之下，人类曾经是相当的夜郎自大。但是，哥白尼的日心说，抹去了人在宇宙中的中心地位；达尔文的进化论揭示人与动物之间必然的内在联系；而弗洛伊德则披露了在理性的冰山尖之下，人的巨大的本能的冲动与欲望。今天，我们也只有真正地认识到人性本恶这一基础，（时间到）才能做到抑恶扬善。谢谢！（掌声）

主席：谢谢严嘉同学，听过双方代表对善恶的陈词。现在是他们大展辩才的时候。在自由辩论开始之前先提醒双方代表，你们每队各有四分钟发言时间，正方同学必须先发言。好，现在自由辩论开始！（掌声）

王信国：我想首先请问对方辩友，既然人性本恶，世界上为什么会有善行的发生？

蒋昌建：我方一辩已经解释了。我倒想请问对方辩友，在评选模范丈夫时，你能告诉我，这个模范丈夫本性是好的，就是经不起美色的诱惑吧？（笑声、掌声）

许金龙：对方辩友，他要有人勤加于灌溉，我想请问对方辩友，请您正面回答我，您喜不喜欢杀人放火？（笑声）

季翔：我当然不喜欢，因为我受过了教化。但我并不以我的人性本恶为耻辱。我想请问对方，你们的善花是如何结出恶果的？（掌声）

吴淑燕：我想先请问对方同学，您的教育能够使你一辈子不流露本性吗？如果您不小心流露本性，那我们大家可要遭殃了。

严嘉：所以我要不断地注意修正自己呀！曾子为什么说：“吾日三省吾身”呢？所以，我再次想请问对方辩友，你们说内因没有的话，那恶花为什么会从善果里产生呢？

王信国：我来告诉大家为什么会有，这是因为教育跟环境的影响吗！我倒请对方辩友直接回答我们问题嘛，到底人世间为什么会有善行的发生，请你告诉大家。

姜丰：我方明明回答过了，为什么对方辩友就是对此听而不闻呢？到底是不是没听见，还是没听懂啊？（笑声、掌声）

许金龙：你有本事再说一遍，为什么我们听了，从来没有听懂过呢？我想请问对方辩友，您说荀子说性恶，但是所有的学者都知道荀子是无善无恶说。

蒋昌建：我第三次请问对方辩友，善花如何开出恶果呢？第一个所谓恶的老师从哪来呢？

吴淑燕：我倒想请问对方同学了，如果人性本恶，是谁第一个教导人性要本善的？这第一个到底为什么会自我觉醒？

季翔：我方三辩早就解释过了，我想第四次请问对方辩友，善花是如何结出恶果的？

王信国：我再说一次，善花为什么结出恶果，有善端，但是因为后天的环境跟教育的影响，使他做出恶行。对方辩友应该听清楚了吧？我再想请问对方辩友，今天泰丽莎修女的行为，世界上盛行好的行为，为什么她会做出善行呢？

季翔：如果恶都是由外部环境造成的，那外部环境中的恶又是从何而来的呢？

蔡仲达：对方辩友，请你们不要回避问题，台湾的正严法师救济安徽的大水，按你们的推论不就是泯灭人性吗？

严嘉：但是对方要注意到，8月28号《联合早报》也告诉我们这两天新加坡游客要当心，因为台湾出现了千面迷魂这种大盗。（笑声、掌声）

许金龙：我们就很担心人性本恶如果成立的话，那样不过是顺性而为，有什么需要惩罚的呢？

蒋昌建：对方终于模糊了，我倒想请问，你们开来开去善花如何开出恶果，第五次了啊！（笑声、掌声）

吴淑燕：我方已经说过了，是因为外在环境的限制，我倒想请问对方同学了，对方同学告诉我们，人有欲望就是本恶，那么对方同学想不想赢这场比赛呢？如果想的话，您可真是恶啊！（笑声、掌声）

姜丰：对方辩友口口声声说，因为没有善端就没有善。我们要问的是，都是善的话，那第一个恶人从哪里来？又哪里有你们所说的那种环境呢？

许金龙：环境天险，天险狡恶。对方辩友，您没有听说过吗？环境会让人去行恶的。

严嘉：对方似乎认为有了外部恶的环境，人就会变恶。请问在南极，在一种非常艰难的沙漠之中，人就会变坏了吗？

王信国：我方没有这样说，对方又在第二次栽赃，我是要告诉大家，是说人有善端，你在哪个环境，好的环境会变好，坏的环境会变坏。

季翔：如果都如对方所说的那样，人性本善，都是阳光普照，雨水充足，那还要培育它干什么呢？让它自生自灭好了。（笑声、掌声）

许金龙：照对方辩友那样说的话，人性本恶，我们要教育干什么？因为“师傅领进门，修行在个人”，这句话早就不成立，应该是“师傅领进门，教鞭跟你一辈子。”（笑声、掌声）



严嘉：按照对方辩友的这种逻辑，那么教化应该是非常容易的，每个人都是“心有灵犀不点通”了？（笑声、掌声）

王信国：我倒想请问对方辩友，在人性本恶之下，我们为什么要法律，为什么要惩治的制度呢？

姜丰：对呀，这不正好论证了我方观点嘛！（笑声、掌声）如果人性都是善的还要法律和规范干什么？（掌声）

蔡仲达：犯错、犯罪都是人性本恶，就符合您本恶的立场了吗？那么犯罪干嘛要处罚他呢？

蒋昌建：我还没听清楚，你们论述人性是本善的，是在进化论原始社会的本，还是人一生下来的本，请回答！

许金龙：我方早就说过的嘛！孟子说良心啊，你有没有恻隐之心，你有没有不安不忍之心，这就是良心嘛！你怎么不听清楚了呢？（笑声、掌声）

蒋昌建：如果人生来就是善的话，那我想那个“宝贝”纸尿裤怎么那么畅销啊？（笑声、掌声）

吴淑燕：我想请问对方同学，再次请问你，如果人性本恶的话，到底是谁第一个去教导人要行善的呢？

季翔：我方已经不想再次回答同样一个问题了！我倒想请问孟子不也说过“形色，天性也”嘛？请问什么叫天性呀？

许金龙：您讲得吞吞吐吐，我实在听不懂。对方辩友，请您回答我们荀子说的是性恶说，还是性无善无恶。

严嘉：这点都搞不清楚，还来辩论性善性恶？（笑声、掌声）我想请问，孔子说：“七十而从心所欲，不逾矩”像这样的圣人都要修炼到古稀之年，何况我们凡夫俗子呢？（掌声）

王信国：对方辩友，所有的问题，所有的问题都不告诉我们答案。我倒想请问对方辩友的是，康德的主张到底是有没有道德？

姜丰：不是我们不告诉对方，是我们一再一再地告诉，你们都不懂。（笑声、掌声）

许金龙：对方辩友这句话回答的什么，我们实在没有听出来。不过我想告诉对方辩友解决一下性恶的问题吧！荀子说：“无为则性不能自美”。说性像泥巴一样，它塑成砖就塑成砖，塑成房子就塑成房子，这是无恶无善说啊！对方辩友。

蒋昌建：荀子也说：后天的所谓善是在“注错习之所积耳”，什么叫“注错习之所积耳”呀？请回答。

许金龙：荀子说错了！荀子说他看到什么是恶的，还是说没有看到善，你就说是恶的。没有看到善是不善，不是恶，对方辩友。

蒋昌建：你说荀子说错了就说错了吗？那要那么多儒学家干什么？（笑声、掌声）

许金龙：儒学就是来研究荀子到底是说了性恶还是性善嘛！

季翔：荀子明明白白地告诉我们：“人性恶，其善者伪也。”（掌声）

蔡仲达：对方同学，如果说，荀子说恶就是恶的话，那我们今天还要辩什么呢？

严嘉：对方辩友不要一再地引语录了，我们看看事实吧！历史上那么多林林总总的真龙天子们，他们有几个不是后宫嫔妃三千，但为什么自己消受不了，却还要囤积居奇，到最后暴殄天物呢？（笑声、掌声）

王信国：那也想请对方辩友看看历史上展示的仁人志士的善行，对方辩友如何来解释呢？

姜丰：没有规矩不成方圆，到底何为善？何为恶？

吴淑燕：要谈现实，就来谈现实吧！如果人性本恶，我和对方同学订立契约，对方可千万不能相信哪，因为我可能会占你便宜呀！（笑声）

蒋昌建：对方说，有人的话那就是人性善的，拳击场上没有恻隐之心，没有慈让之心，那些观众，那些拳击者就不是人了？请回答。

许金龙：拳击场上是比竞技，有竞赛规则，又不是拿刀子来互相砍杀，对方辩友。（笑声）我们看看伊索比亚的难民，谁不会掉泪，谁不会动心忍性呢？

季翔：那当然会动心忍性了，因为人都受过教化了嘛。

许金龙：对方辩友，如果人都受过教化的话，但本在哪里呢？本为什么移来移去，可以从善变到恶，从恶变到善，本在哪里？

严嘉：佛祖释迦牟尼可算是至德至善之人了吧，但他在释迦族做王子的时候，不也曾六根不清静过吗？

王信国：所以他最后变好了，为什么？因为他的本心，他的根源是善的。（掌声）

姜丰：如果我们光说本的话，我们只要说人性恶就行了，你们论证本了吗？

许金龙：我们当然论证本了，良心就是本哪！对方辩友，您才没有论证本呢！您说的那是跟动物一样啊！（掌声）

蒋昌建：那我就知道了，哪个人过马路的时候，是捧着这个良心过去的吗？我倒听说过孤胆英雄，却没有听说过“孤心英雄”啊！（笑声、掌声）

许金龙：人过马路当然是捧着良心过去的。而且，看到老弱病残的时候，我们还要扶他一下。对方辩友，人是带着良心过去的。

严嘉：为什么我们要进行交通法则教育呢？这不是后天让他向善吗？

王信国：因为有人要变坏，所以要纠正他，纠正他是因为他会变好。

季翔：对方始终没有告诉我们，既然人性都是本善的，怎么会有人变坏呢？

吴淑燕：请对方同学正面回答如何利用教育来把人性恶改过去？

姜丰：我方早已回答，倒是请对方正面回答，按照种瓜得瓜的逻辑……（时间到）

主席：对不起……

许金龙：对方辩友，从来没有回答过问题，就说回答过。我们来看看对方辩友，对方辩友一辩说人是理性的动物，那么如果说这个社会上人有一个滞胀的，那人就不理性了。（掌声）

主席：经过了精彩激烈的自由辩论之后，我们的节目到这里暂时告一个段落，广告过后我们再见。

主席：欢迎各位回到辩论会现场，现在我们请反方第四位代表蒋昌建同学总结陈词，时间四分钟。（掌声）

蒋昌建：谢谢各位，一个严肃的辩论场需要一个严肃的概念。对方多次问我们人性怎么样？人性怎么样？始终没有问我们人性本怎么样？我想请问对方，人性是什么和人性本是什么是同样的一个概念吗？你们如果连这个概念都没有根本建立基础的话，那你们的立论从何而来呢？我们多次问对方的善花里面如何结出恶果，对方说要浇水，要施肥呀。那我不懂了，大家都承蒙这个阳光雨露的话，为何有那么多罪行横遍这个世界呢？难道这个水，那个肥还情有独钟吗？为何要跟恶的人做一个潇洒的“吻别”呢？（笑声、掌声）

今天我们本着对真理的追求来同对方一起探讨这个千年探讨不完的话题。无论是从性善论的孟子也好还是性恶论的荀子也好，又有哪一家哪一派不要我们抑恶扬善呢？抑恶扬善是我方今天确立立场的一个根本出发点。下面我再一次总结我方的观点。

第一，只有认识人性本恶，才能正视历史和现实。回顾历史的时候，我的内心总感到痛苦而颤抖。从希波战争到十字军东征，从希特勒的奥斯维辛集中营到日寇在华北的细菌试验场，真可谓是“色情与贪婪齐飞，野心共暴力一色。”以往的人类历史，可以说是交织着满足人类无限贪欲而展开的狼烟与铁血啊！可见，本恶的人性如果不加以控制的话，将会给这个世界带来什么呢？

第二，只有认识人性本恶，才能重视道德、法律教化的作用，才能重视人类文明引导的结果，培养健全而又向上的人格。在历史的坎坷当中，人类并没有自取灭亡。尤其是在面对彬彬有礼、亲切友善的新加坡朋友面前，我们更有理由相信，人类明天会更好，这其中我们要感谢新加坡孜孜不倦地建立起他们优良的社会教化系统。人类文明是在人类智慧之光照耀下不断茁壮成长的。饮水思源，借此我们要感谢那些在人类教化路途洒进他们含辛茹苦汗水的这些中西先哲们。正因为从他们的理论智慧当中，从他们的身体力行当中，人们才有可能从外在的强制走上理性的自约，自约人的本性的恶，从而培养一个健全而又向善的人格。可见，人性本恶，并不意味着人终身成为恶，只要通过社会的教化系统就可以弃恶扬善，化性起伪啊！

第三，只有认识人性本恶，才能调动一切社会教化的手段来扬善避恶。光阴荏苒，逝者如斯，在物质和科学技术突飞猛进的同时，而人类的精神家园可谓是花果飘零。在这个时候，我们要警惕，人性本恶这个基本的命题。可喜的是，在东方的大地上，我们说传统文化的发扬光大，已经从一阳来复开始走向了新的春天。我们也相信，通过传统文化的精华，必将使人类从无节制的欲望中合理地扼制并加以引导，从他律走向自律，从执法走向立法。人类才可能挽狂澜于既倒，扶大厦于将倾。“黑夜给了我黑色的眼睛，而我却要用它来寻找光明！”

谢谢各位！（掌声）

主席：谢谢蒋昌建同学，最后我们请正方第四位代表王信国同学总结陈词，时间也是四

分钟。(掌声)

王信国：大家好！让我们先回到对方所建构的一个恶的世界来看看这个世界里边到底发生了什么事情。对方辩友告诉我们人性本恶，首先就犯了三大错误。第一大错误就是从经验事实的法则里面归纳出来的错误。对方辩友举出了人世间很多的恶事，告诉我们因此人性本恶，这是错的！为什么呢？对方辩友的立论告诉我们欲望，人是有欲望而来的。但是我想，我方已经论证过了，欲望是有好有坏，今天我喜欢你，我想要跟你结婚，这是一个不好的欲望吗？所以最终我们知道了，今天对方辩友是看到人世间的恶行，某些恶行，然后告诉他们说人性本恶。那为什么对方辩友忽略了经验事实上面呈现的善行呢？人世间的很多善行，你一定听过了，有人跌在地上你把他扶起来，你在汽车上让座给老人，或者是，你定也听过无名氏的指教。这些难道不是人世间的善行吗？这是对方辩友犯的第一大错误。第二大错误，对方辩友犯的是倒果为因的错误。对方辩友借用一种经验事实的法则告诉我们说，我们有恶的果，所以导出来恶就是因。如果真的这样说的话，我们发现是什么呢？每一个人都是恶，尤其对方辩友口口声声告诉我们要教育，要道德教育，你如何去教育呢？每一个人都是恶，由此来定出真正的法律，而定出的法律就是善法吗？恶人定出来的是恶法。如果你定出了法律，如何去遵循，每一个人都恶，我为什么要信任你，好像大家在这个地方，我为什么要相信你呢？你可能在骗我，于是我们这里所有的人都戴上面具。大家互相欺骗，互相蒙蔽，这样的世界是对方辩友所建构出来的。他告诉我们由于有欲望就建构出来个恶的世界。对方辩友犯的第三个错误是什么呢？他告诉我们人性的性就是欲望，我们根本就晓得说，我方一开始就论证了，人性就是人的心。孟子告诉我们：“人有四端之心。”这是一个善的种子，我们从来没有否认过说，人世间没有恶行。你有善苗，不见得你就不会有恶行。为什么呢？我们发现了，因为外在环境，因为资源缺乏，所以我们人在无形之中会做出一些恶的行为来伤害别人，这是不得已的。所以，我们教育跟法律就在于纠正人的行为。如果按照对方辩友告诉我们是恶行的话，你为什么去纠正它？人性本恶，人纠正的结果还是回到本。我们的人是性本善，因为我们知道每一个人都有一颗向善的心，于是你透过道德，透过教育，透过法律，他有可能会转变为好。教育跟法律的功能就是要辅导，辅导他走上善途，于是乎，教育就在这个地方茁壮了。对方辩友举了个例子告诉我们说，原始人如何地烧杀虏掠，原始人如何地生灵涂炭。我们告诉大家的是，原始人民，他一开始那个求生的欲望，这跟本性是要区分的。因为当你如果说有五个人同时是饥饿的状态下，有一块面包在那边，一个人跑过去吃，这个时候绝对不会有人用道德来非难他。因为这个时候生存是立于道德之上的。你没有个人的生命，你没有生存的欲望，你如何来谈道德呢？所以原始人那个状况是一种动物性的本能。(掌声)所以，开始对方辩友犯的错误就是告诉我们说，人性是欲望，如果真的是欲望的话，人跟动物怎么分呢？人之异于禽兽者，已心就是一个本心的问题。所以我们说过人有善苗。今天对方辩友告诉我们说都是阳光雨露，没有错！但是有风吹雨打，因为你的风吹雨打，你的外在环境影响，你当然会做出恶的行为。所以，我们要纠正他，让他走向善的世界大同。所以，我们来看看世界上所有善行的发生吧！从历史上，从目前经验事实上面，我们发现，古

往今来，志士仁人杀身成仁，等等之类。还有目前，泰丽莎修女等之类，甚至说，大陆发生了安徽水荒，正严法师的慈济行为，对方辩友如何来解释呢？孟子就告诉了我们：“见孺子，掉落于井”，在这么一刹那之间你都会救他，你不可能把他推下去。为什么？人的本性是善的，你不要告诉我说，原来你救那个小孩子是为了虚名。原来你过马路遵守交通规则你是不得已的，你是虚假的。原来，泰丽莎修女救了你，那是一个骗人的行为。到最后，你会发现，只有浅水湾的鲨鱼才是一个大善人。（时间到）这是一个什么样的世界，这是一个恐怖的世界，这个世界之所以能够存在，就是因为我们有善根。谢谢！（掌声）

主席：谢谢王信国同学。在这一片善恶声中，人性到底是什么呢？还是让评判专家们去伤脑筋吧！接下来我们请评判团退席！我们稍后见。（休息、评判团评决）

主席：各位来宾，观众朋友，欢迎大家回到辩论会现场。在宣布成绩之前，先让我邀请评判团代表杜维明教授给我们分析今晚的赛情。杜教授请！

杜维明：主席，评判同仁，台大和复旦的辩论员，各位来宾。作为一个海外华人，并且是关切文化中国发展前景的学术工作者，我谨代表评判团向举办 1993 年国际华语大专辩论赛的新加坡广播局和中国中央电视台表示恭贺和感激。他们从世界各地，亚洲、澳大利亚、西欧和北美的著名大学邀请到八队三十多位口若悬河的青年才俊，在一周之间，针锋相对，辩论了大众传播、现代化、环保、经济、道德，乃至生老病死，种种既有宏观的全球视野，又有切身的现实意义的课题，充分体现了华语国际化的精神。

还值得提出的是，昨天休会，主办单位又通过轻松愉快的旅游，为参赛朋友们提供了交谈和沟通的机会，也让大家对这个在企业竞争上勇猛如狮，而在自然环境方面又艳丽如花的星洲留下了深刻的印象。对了，新加坡建国以来的第一位民选总统王鼎昌先生和今天特别前来颁奖的李显龙副总理都是华校出身的辩才无障的政治领导，给我们很大的鼓舞和勉励。（掌声）

过去六天，台湾大学成功地建构了“现代化不等于西方化”和“安乐死应该合法化”两个命题；复旦大学也说服了评判员，“温饱不是谈道德的必要条件”，“艾滋病是社会问题”。今天呢，从正反两方来辩论人性本善，究竟鹿死谁手哇？今天下午正反两队似乎都直接或间接地采取了在古文章法里的启承转合这种策略。正方一辩站在高屋建瓴的方式引述康德、孟子和佛教，建立了性善为本，恶行为果的基本理论，脱俗不凡，条理简洁。我好像已经被说服了。但是，这个交通规则的比喻不甚恰当。反方一辩呢，有这个排山倒海之势，坚持“人性本恶，其外者伪也”的观点，分辨自然属性和社会属性，简洁明了，很有震撼力。而且，用词精炼，有条不紊。我好像又被她说服了。（笑声）正方二辩呢，承接了一辩论述，又以西瓜种子为例，很贴切。认为欲望本身不是恶，也有理趣，使观点做了进一步的深入展开，还做了一些实证的补充。反方二辩呢，妙语如珠，既承接了一辩的观点加以发挥又猛攻正方二辩的经验基础，并且旁征博引，荀子，犹太教，黑格尔，甚至《天龙八部》（笑声），使正方好像陷入了防御的态势。那么，正方三辩做了一个转折，很有新意，但是没有充分地发挥。反方三辩大有异军突起之势，从新的思维角度展示了一些观点，比如说“放下屠刀”，屠刀

何来呀，也很恰当地引用了达尔文、弗洛伊德各方面的观点。在资料运用方面，大家都能引经据典，而且也可以说妙语如珠吧。那么，似反方的知识结构比较谨严，也比较全面。在语气方面，正方是严厉质问，恳切坦诚，有的时候情绪比较激动。（笑声）那么反方呢，有点排山倒海，义正词严，有时候嘛，轻松活泼，而且引逗幽默。但是，用词显得有点华丽，也许可以向平实方面再努力。自由辩论期间，双方短兵相接，此起彼落，好像双方都从金庸先生武侠小说中学到了出奇制胜的新招。（笑声）我们觉得双方似乎是势均力敌，用了先发制人哪，连续发问哪，分而治之、乃至巧设陷阱哪，声东击西等各种策略。那么，反方四辩文字流畅，好像行云流水。在结论这方面可以说是缝隙不留，圆而不滑。正方四辩呢？很有理据，特别是举出原始人的凶残是为了求生欲望，也很有说服力。但是，我提到了情绪有点激动。那么，一般说来，反方颇能显示一种流动的整体意识，整个队伍运用一种整体配合的作战方略，加强了一种整体的攻击力，保证了对重点攻击目标的一种优势。也增强了整个辩论队伍的气势，显得中心课题比较明确，活而不乱，而且呢，错落有致。

最后呢，让我发表一点感想，中国传统文化的儒释道都强调体会、体验，体味这种体之于身、身体力行的具体真知。在这个思想导引之下呢，耳聪目明，也就是明察秋毫的视德和从善如流的听德，才是雄辩的基础。能说善道固然很好，巧言令色就背离了仁厚的核心价值了。因此，这次华语的辩论，虽然常有排山倒海，甚至咄咄逼人的气势，但却一再地体现出同情、坦诚的美德，树立了非常良好的风气，值得我们效仿。谢谢大家！（掌声）

主席：谢谢杜教授为我们的大决赛所做的分析。在宣布评决之前，先让我邀请我国副总理李显龙准将上台为我们颁发参赛证书。李准将请！（热烈掌声）我们首先颁发参赛证书给剑桥大学的代表（掌声），马来亚大学的代表（掌声），悉尼大学的代表（掌声），香港大学的代表（掌声），新加坡国立大学的代表（掌声），英属哥伦比亚大学代表（掌声）。接下来我们看看谁是那位词锋锐利，反应敏捷的最佳辩论员。从过去的四场初赛，两场半决赛和今天的大决赛当中，评判团一致认为全场最佳辩论员是：复旦大学的蒋昌建（热烈掌声）。现在是大家屏息以待的紧张时刻，究竟是台湾大学或者是复旦大学能够荣登冠军宝座呢？评判团经过慎重考虑之后，一致同意：优胜队伍是——反方复旦大学。（经久不息的掌声）。

谢谢！谢谢各位！首先我们颁发参赛证书和奖品给亚军队伍，就是台湾大学。请台湾大学领队林火旺教授和辩论代表上台。（掌声）请领队（掌声），亚军队伍，他们获得奖杯一座和五千元现金。现在我们请冠军队伍复旦大学的领队俞吾金教授和辩论队代表上台领奖。（热烈掌声）冠军队伍获得奖杯一座和现金一万元。我们谢谢李显龙准将、副总理。（掌声）

各位来宾，观众朋友，我们的一九九三年国际大专辩论会大决赛在这里圆满结束。谢谢各位！

资料来源：<http://tieba.baidu.com/f?kz=196456111>

## 参 考 文 献

1. 王泽军. 秘书工作实用全书. 北京: 中国商业出版社, 1996.
2. 戴尔·卡耐基. 商务人员口才训练(全书). 北京: 中国档案出版社, 2001.
3. 王一多. 口才——赢得听众对艺术. 北京: 商务印书馆, 2005.
4. 欧阳友权. 口才学. 长沙: 中南大学出版社, 2005.
5. 孙海燕. 口才训练十五讲. 北京: 北京大学出版社, 2004.
6. 王箕裘. 口才训练教程. 北京: 中国财政经济出版社, 1996.
7. 博阳. 领导情景口才全书. 北京: 中央编译出版社, 2006.
8. 夏晓. 思维训练教程. 北京: 机械工业出版社, 2004.
9. 贺壮. 走向思维新大陆: 立体思维训练. 北京: 中央编译出版社, 2005.5.
10. 曹希波. 好思维决定好口才. 中国致公出版社, 2006.
11. 郑凯之. 心理素质训练: 假日训练营. 西安: 陕西旅游出版社, 2006.2.
12. 李正堂. 语言的魅力. 北京: 海潮出版社, 2002.
13. 周彬彬. 实用口才艺术. 东北财经大学出版社, 2006.
14. 钱冠连. 汉语文化语用学. 北京: 清华大学出版社, 2002.
15. 杨忠惠. 实用口才. 合肥市: 合肥工业大学出版社, 2005.
16. 徐平华. 你的职场口才价值百万. 北京: 石油工业出版社, 2006.